

**PROCEDIMIENTOS PARA ATENCION Y SOLUCION DE PETICIONES,
QUEJAS Y RECLAMOS (PQR's) EN LA EMPRESA DE ENERGIA DEL
QUINDIO**

**GERARDO SALAMANCA ARBELAEZ
JOEL MARIN CASTAÑO
JORGE OVIDIO CASTAÑO GARAY**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA
FACULTAD DE TECNOLOGÍA
PROGRAMA DE TECNOLOGÍA ELÉCTRICA
PEREIRA
2017**

**PROCEDIMIENTOS PARA ATENCION Y SOLUCION DE PETICIONES,
QUEJAS Y RECLAMOS (PQR's) EN LA EMPRESA DE ENERGIA DEL
QUINDIO**

GERARDO SALAMANCA ARBELAEZ

Código: 73073512

JOEL MARÍN CASTAÑO

Código: 15888232

JORGE OVIDIO CASTAÑO GARAY

Código: 18463876

Proyecto de grado para optar al título de Tecnólogo en Electricidad

Director:

Ing. Carlos Alberto Ríos Porras

Docente Escuela de Tecnología Eléctrica

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA

FACULTAD DE TECNOLOGÍA

PROGRAMA DE TECNOLOGÍA ELÉCTRICA

PEREIRA

2017

Nota de aceptación:

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

DEDICATORIA

Jorge Ovidio:

A Dios por concederme la vida y la ganas para emprender esta nueva etapa de mi existencia en la formación universitaria, a mi esposa Luz Marina y a mis hijos Estephanía y Daniel Felipe por tenerme la paciencia y la espera en un tiempo que no pude dedicarles pero que ellos saben que es por el bien de la familia y por mi crecimiento como persona.

Gerardo:

Al Divino HACEDOR porque me ha guiado e iluminado en este trayecto de mi existir; luego a mi núcleo familiar quienes me han prodigado compañía y tiempo para compartir; así mismo dos mascotas que me reciben cada día que llego a mi hogar.

JOEL:

Primero a Dios, mi familia, mis compañeros, profesores, Empresa de Energía del Quindío, a la Universidad tecnológica de Pereira, y, mención especial, al Ingeniero Jairo Amaya; además, a otras muchas persona y entidades que han contribuido para sacar adelante este Proyecto.

AGRADECIMIENTOS

A nuestra empresa la Empresa De Energía del Quindío por brindarnos la maravillosa oportunidad de estudiar en la Universidad Tecnológica de Pereira; al Ingeniero, Jairo Amaya Libreros, por todo su respaldo en la orientación académica, a nuestros docentes por tenernos la dedicación y la paciencia entendiendo nuestras limitaciones de tiempo y espacio por ser personas adultas que trabajamos y tenemos a cargo nuestras familias, y principalmente a Dios por todas sus bendiciones en nuestras vidas.

TABLA DE CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	23
1. CONCEPTOS GENERALES	25
1.1. EL DERECHO DE PETICIÓN EN COLOMBIA	25
1.2. ASPECTO LEGAL DE LAS DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS DEL CONSUMO DE ENERGÍA	26
2. PQR'S RELACIONADAS CON EL PROCESO DE ATENCIÓN TÉCNICA DE CLIENTES (ATC)	30
2.1. PRINCIPALES TIPOS DE PQR'S TÉCNICAS	30
2.2. ACTIVIDADES BÁSICAS PARA ATENDER PQR'S TÉCNICAS POR PARTE DEL OPERADOR DE RED	30
2.2.1. Visitas técnicas al terreno	31
2.2.2. Valoración de compra de activos a terceros	31
2.2.3. Visitas para factibilidades técnicas y puntos de conexión a servicios nuevos	32
2.2.4. Realizar visitas a PQR's relacionadas con reclamos por daños a terceros	33
2.2.5. Realizar acompañamiento en terreno a suspensiones programadas a particulares	34
2.3. EJEMPLOS DE ATENCIÓN A PQR'S TÉCNICAS	35
2.3.1. Modificar redes aéreas de distribución en baja tensión por redes subterráneas	35
2.3.1.1. Evidencias fotográficas el día de la primera visita	35
2.3.1.2. Costos para la ejecución de la obra:	39
2.3.1.3. Diagrama del proyecto	42
2.3.1.4. Actividades:	44

2.3.2. Reubicación de un tramo de red de baja tensión que pasa por encima de un predio.....	50
2.3.2.1. Evidencias fotográficas de la primera visita	50
2.3.2.2. Reubicación de una red de baja tensión.....	53
2.3.2.3. El siguiente es el diagrama del proyecto:.....	55
2.3.2.4. Actividades a realizar en el proyecto:.....	56
3. PQR'S RELACIONADAS CON EL PROCESO DE ATENCION DE PÉRDIDAS TÉCNICAS, PERDIDAS NO TÉCNICAS Y SATISFACCION DEL USUARIO	57
3.1. PRINCIPALES TIPOS DE PQR'S EN PÉRDIDAS TÉCNICAS, PÉRDIDAS NO TÉCNICAS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO	57
3.2. ACTIVIDADES BÁSICAS PARA ATENDER PQR'S POR PARTE DEL OPERADOR DE RED (OR), SECCIÓN DE PÉRDIDAS.....	58
3.2.1. Visitas técnicas al terreno	58
3.2.2. Visita previa al predio por desviaciones significativas	59
3.2.3. Visita a los predios para verificación e instalación de los servicios provisionales [5.].....	59
3.2.4. Visitas técnicas para determinar el estado de medidores, instalaciones, aclaraciones sobre créditos, materiales, consumos y financiaciones.	60
3.2.5. Análisis de la revisión en terreno por el técnico administrativo	60
3.2.6. Recibir y aclarar las quejas sobre comportamiento de funcionarios o contratistas.....	61
3.3. CASOS DE ESTUDIO	65
3.3.1. Revisión por desviación significativa en el consumo de energía para una valla publicitaria.....	66
3.3.2. Respuesta de operador de red (OR) a PQR por desviación significativa	71
3.3.3. Ente Gubernamental (Planeación Municipal) solita suspensión del servicio de energía para un predio.....	72
3.3.4. Usuario solicita aclaración sobre suspensión del servicio	76

3.3.5. Respuesta del operador de red a PQR sobre motivo y legalidad de la suspensión del servicio de energía.....	81
3.3.6. Apelación elevada por el usuario reclamando por el consumo.....	81
3.3.7. Respuesta del operador de red (OR) a usuario de PQR 2396.....	88
3.3.8. PQR 3250 Solicitud de reconexión	98
3.3.9. El operador de red da respuesta a Planeación Municipal sobre la conexión y normalización del servicio de energía.....	101
3.3.10. Reclamo del usuario por alto consumo.....	103
3.3.11. PQR usuario solicita instalación y financiación del medidor por parte del operador de red.	107
4. CONCLUSIONES	110
BIBLIOGRAFÍA.....	115

LISTA DE CUADROS

pág.

Cuadro 1. Cláusula 14 del contrato de condiciones uniformes – OR.....	26
Cuadro 2. Cláusula 21 del contrato de condiciones uniformes - EDEQ.....	28
Cuadro 3. Determinación del consumo en caso de desviaciones significativas - ..	28
Cuadro 4. Clausula 35 – Desviaciones significativas	29
Cuadro 5. Mano de obra (PQR Filandia)	40
Cuadro 6. Materiales (PQR Filandia)	41
Cuadro 7. Actividades en el apoyo 1	44
Cuadro 8. Actividades en el apoyo 2	45
Cuadro 9. Actividades en el apoyo 2A	45
Cuadro 10. Actividades en el apoyo 3	45
Cuadro 11. Actividades en el Apoyo 4	46
Cuadro 12. Actividades en el Apoyo 5	46
Cuadro 13. Actividades en el apoyo 6	47
Cuadro 14. Actividades en el apoyo 7	47
Cuadro 15. Actividades en el apoyo 8	48
Cuadro 16. Actividades en el apoyo 9	48
Cuadro 17. Actividades en el apoyo 10	48
Cuadro 18. Actividades en el apoyo 11	49
Cuadro 19. Actividades en el apoyo 12	49
Cuadro 20: Mano de Obra(PQR P4691 Tebaida)	54
Cuadro 21: Materiales (PQR P4691 Tebaida)	54

Cuadro 22: Actividades en el Apoyo156

Cuadro 23:Actividades en el Apoyo 256

Cuadro 24. Actividades en el apoyo 456

LISTA DE FIGURAS

pág.

Figura 1. Casco urbano de Filandia – Quindío (parte 1). Apoyos que soportan redes aéreas.....	36
Figura 2. Casco urbano de Filandia – Quindío (parte 2). Las redes aéreas impactan negativamente el paisaje.	37
Figura 3. Casco urbano de Filandia – Quindío (parte 3). Impacto visual negativo en zona turística.....	38
Figura 4. Diagrama del proyecto “Cambio a redes subterráneas Filandia”	43
Figura 5. Casco urbano de La Tebaida – Quindío (parte 1). Red de Baja Tensión que pasa por encima de la vivienda.....	51
Figura 6. Casco urbano de La Tebaida – Quindío (parte 2). Redes aéreas en el sector de la casa del peticionario.....	52
Figura 7. Casco urbano de La Tebaida – Quindío (parte 3). La red obstaculiza el avance de la obra del segundo piso en construcción.	53
Figura 8. Diagrama unifilar.....	55
Figura 9. PQR a través del correo interno al operador de red.	62
Figura 10. Presentación Software Mercurio.....	62
Figura 11. Mercurio visualiza estado avance PQR.	63
Figura 12. Forma como se da respuesta a una PQR por Mercurio.....	63
Figura 13 Terminales que usa el personal técnico para ejecutar las revisiones en terreno.	64
Figura 14. PQR por desviación significativa en el consumo de energía para una valla publicitaria (parte 1).	67
Figura 15. PQR por desviación significativa en el consumo de energía para una valla publicitaria (parte 2).	68
Figura 16. PQR 1459 Medidor que fue retirado por el operador de red (OR) en terreno para ser enviado a laboratorio.	68

Figura 17. Primera visita del operador de red al predio.	69
Figura 18. Medidor que está instalado en terreno, y es retirado para ser enviado a laboratorio certificado.....	69
Figura 19. PQR Segunda visita al predio del operador de red, se realizan pruebas del medidor.	70
Figura 20. Toma corriente con pinza Voltiamperimétrica al medidor.	70
Figura 21. Pruebas y resultado de la verificación del medidor en terreno.	71
Figura 22. Primera carta del ente gubernamental solicitando la suspensión del servicio eléctrico.	73
Figura 23 Segunda carta ente gubernamental al operador de red (OR) solicitando aclaración porque no se ha suspendido el servicio.....	73
Figura 24. El operador de red (OR), suspende el servicio de energía de este predio, siguiendo solicitud del ente gubernamental.	74
Figura 25. Visualización y ubicación de la posición del armario y soporte de la pantalla led en espacio público.	74
Figura 26. Visualización de la pantalla led en el espacio público.....	75
Figura 27 Visualización de la acometida trenzada que alimenta la pantalla led. ..	75
Figura 28. PQR usuario solicitando aclaración por la suspensión del servicio de energía al operador de red (OR), hoja 1.	77
Figura 29. PQR usuario solicitando aclaración por la suspensión del servicio de energía al operador de red (OR), hoja 2.	78
Figura 30: PQR usuario solicitando aclaración por la suspensión del servicio de energía al operador de red (OR), hoja 3.	79
Figura 31. PQR usuario solicitando aclaración por la suspensión del servicio de energía al operador de red (OR), hoja 4.	80
Figura 32. PQR el usuario apela ante el operador de red (OR) por alto consumo hoja 1.....	82
Figura 33. PQR 2396 el usuario apela ante el operador de red (OR) por alto consumo, hoja 2.....	83
Figura 34. PQR 2396 12/05/2016 el usuario apela ante el operador de red (OR) por alto consumo, hoja 3.....	84

Figura 35: PQR 2396 12/05/2016 el usuario apela ante el operador de red (OR) por alto consumo, hoja 4.....	85
Figura 36 el usuario apela ante el operador de red (OR) por alto consumo, hoja 5.	86
Figura 37 Segunda visita del operador de red (OR) al predio, por reclamación por alto consumo, confirma que el servicio continúa suspendido	87
Figura 38: visita del operador de red (OR) al predio, por reclamación por alto consumo, confirma el servicio continúa suspendido	87
Figura 39: Protocolo de calibración de un medidor expedido por un laboratorio certificado (primera parte).....	89
Figura 40: Segunda parte del protocolo de calibración.....	90
Figura 41: Tercera hoja informa lectura entrada y salida de laboratorio, informa el medidor no es apto para ser instalado.....	91
Figura 42: Quinta PQR Hoja 1 PQR usuario solicita información del por qué suspenden el servicio eléctrico al predio	92
Figura 43: PQR Recurso de reposición y en subsidio el de apelación ante Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios solicita aclaración motivo suspensión del servicio de energía, hoja 2	93
Figura 44: PQR Recurso de reposición y en subsidio el de apelación ante Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios solicita aclaración motivo suspensión del servicio de energía, hoja 3	94
Figura 45: PQR Recurso de reposición y en subsidio el de apelación ante Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios hoja 4	95
Figura 46: PQR Recurso de reposición y en subsidio el de apelación ante Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios solicita aclaración motivo suspensión del servicio de energía, hoja 5	96
Figura 47: PQR Recurso de reposición y en subsidio el de apelación ante Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios solicita aclaración motivo suspensión del servicio de energía, hoja 6	97
Figura 48: PQR Recurso de reposición y en subsidio el de apelación ante Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios solicita aclaración motivo suspensión del servicio de energía, hoja 7.	98

Figura 49: PQR Solicitud de reconexión y normalización del servicio, solicitado por el ente gubernamental, al operador de red.	99
Figura 50: Tirilla u orden de trabajo, para evitar el uso del talonario la terminal entrega estea tirilla.....	100
Figura 51 respuesta del operador de red al ente gubernamenta departamental, informando la normalizacion y reconexion del servicio de energia	101
Figura 52 el operador de red energiza y normaliza el predio en atencion a la solicitud del ente gubernamental	102
Figura 53 respuesta al usuario por reclamo de alto consumo anexandole copia del certificado de conformidad, expedido por un laboratorio certificado	102
Figura 54 Certificado del producto de un medidor	105
Figura 55 Orden de trabajo informando al usuario sobre el certificado de calidad	106
Figura 56. El usuario solicita financiación del medidor instalado en terreno	107
Figura 57 Certificado de calibración expedido por un laboratorio certificado del Medidor 1207028755 génesis II.....	108
Figura 58 orden de trabajo generada para entrega del medidor del usuario no apto para ser reinstalado	109

RESUMEN

En este trabajo de grado se muestra cómo se reciben y se atienden los Recursos de Petición por parte del operador de red para darles a sus usuarios una pronta y satisfactoria solución a sus requerimientos, en cumplimiento a las normas que rigen el sector eléctrico con el fin de evitar calamidades y accidentes futuros.

El beneficio es mutuo, tanto para la empresa como para los usuarios porque el curso del desarrollo en la prestación del servicio público será sin contratiempos, habrá agilidad y la empresa podrá solucionar problemas que no conocía y que, a través de las cartas enviadas por los usuarios, éstos los dan a conocer.

Uno de los objetivos primordiales de todas las empresas con ánimo de lucro es optimizar los recursos para lograr sostenerse en el tiempo con un incremento cada vez más importante de sus utilidades.

Es por ello que, como estudiantes de Tecnología Eléctrica de la Universidad Tecnológica de Pereira, se emprendió la tarea de mostrar cómo se atienden y se solucionan los Recursos de Peticiones, Quejas y Reclamos por asuntos inherentes a la prestación del servicio en EDEQ y que no tienen satisfechos a algunos de sus usuarios.

A través de las PQR's, las cuales son atendidas con todos los protocolos exigidos por la ley, la empresa logra establecer unas buenas relaciones con sus usuarios brindándoles soluciones a sus inquietudes y problemas.

Palabras clave: Petición, Queja y Reclamo (PQR), RETIE, EDEQ, Operador de Red (OR)

ABSTRACT

The making of this graduation work obeys to a wish to show how the Rights of Petition are received and attended by the network operator to give its users a prompt and satisfactory solution to their requirements, as well as to promote compliance with the electrical industry regulations, in order to avoid future calamities and accidents.

The benefit is mutual for, both, the company and the users because the course of development in the provision of the public service will be smooth, there will be agility and the company will be able to solve problems that did not know and that, through the letters sent by the Users, they make them known.

One of the primary goals of all for-profit companies is to optimize resources to be able to sustain themselves over time with an increasing increase in their profits.

That is why, as students of Technology Electric of the Universidad Technologic de Pereira, the task was to show how the Resources of Petitions, Complaints and Claims are dealt with and solved by matters inherent to the provision of the service in EDEQ and that have satisfied some of its users.

Through the PQR's, which are met with all the protocols required by law, the Company manages to establish good relationships with its users by providing solutions to their concerns and problems.

Key words: PQR, RETIE, EDEQ

GLOSARIO

¿Por qué no aparecen las referencias bibliográficas?

ATC: Atención técnica de clientes

Certificado de conformidad: Documento emitido conforme a las reglas de un sistema de certificación, en el cual se puede confiar razonablemente que un producto, proceso o servicio es conforme con una norma, especificación técnica u otro documento normativo específico. El fabricante o comercializador de tableros de fabricación única podrá reemplazar el certificado de producto RETIE por la declaración del fabricante.

Calibración: Operación que bajo condiciones específicas establece, en una primera etapa, una relación entre los valores y sus incertidumbres de medición asociadas obtenidas a partir de los patrones de medición, y las correspondientes indicaciones con las incertidumbres asociadas y, en una segunda etapa, utiliza esta información para establecer una relación que permita obtener un resultado de medición a partir de una indicación

CIDET: Corporación centro de investigación y desarrollo tecnológico para el sector eléctrico

Consumo: Cantidad de kilovatios-hora (kWh) de energía activa o reactiva (kVARh), recibidas por el suscriptor y/o usuario en un período determinado, leídos en los equipos de medición respectivos, o calculados mediante la metodología oficialmente establecida.

Consumo Medido (CM): Es el que se determina basado en la diferencia entre la lectura actual y la lectura del período anterior registrada por el medidor, o en la información de consumos que éste registre.

Consumo Promedio (CP): Es el que se determina basado en el consumo histórico de los últimos seis períodos del consumo mensual normal.

CREG: Comisión de Regulación de Energía y Gas.

INELCA: Industria eléctrica del Cauca

Laboratorio de calibración: Dependencia certificada y/o acreditada por autoridad competente, la cual es destinada, principalmente, para la verificación de la calibración, funcionamiento y la idoneidad de los equipos de medición y sus componentes, inherentes y accesorios.

Medidores de Energía: Dispositivo destinado a la medición o registro del consumo o de las transferencias de energía. Los tipos de medidores a utilizar dependen de las características de la red a la cual se va a conectar la carga, y de la tarifa que le corresponde a ella.

Mercurio: Herramienta para la gestión documental Mercurio, está diseñada para apoyar la labor del centro de información documental de cualquier organización, permitiendo llevar a cabo la administración de los documentos de una forma más eficiente, eficaz y con menores costos.

NIU: Es un número con el cual se identifica un predio en el Sistema de información Comercial (SAC) del Operador de Red (OR), y en el cual reposa todo el historial del predio, como serie medidores, sus respectivas lecturas, revisiones, reclamos, pagos, solicitudes del usuario.

Notificación. - Diligencia que se lleva a cabo para poner en conocimiento del suscriptor y/o usuario y/o propietario las decisiones adoptadas por la empresa

basada en las condiciones uniformes del contrato, podrán efectuarse de manera personal, por edicto y por conducta concluyente.

Operador de Red (OR). Es la empresa de servicios públicos encargada de la planeación de la expansión, las inversiones, la operación y el mantenimiento de todo o parte de un sistema de transmisión regional y/o un sistema de distribución local. Los activos pueden ser de su propiedad o de terceros. Para todos los propósitos son las empresas que tienen cargos por uso de los sistemas de transmisión regional y/o sistemas de distribución local aprobados por parte de la comisión de regulación de energía y gas.

ONAC: Organismo Nacional de Acreditación de Colombia

Petición: Conjunto de transacciones asociadas a la prestación del servicio, tales como suspensión del servicio, retiro de postes, entre otras. Incluye además las consultas asociadas a solicitudes de información sobre la facturación, prestación de servicios o estados de transacciones. Ejemplo: Solicitud para servicios especiales, trasladar un medidor, solicitud para cambio de tarifa, explicación de un cobro o aclaración de la factura.

Petición de Documentos: Solicitud mediante la cual se pretende examinar y obtener copia de documentos que tenga en su poder la Entidad y que no estén sujetos a reserva por la Constitución Política o la Ley.

Petición de Información: Solicitud en la cual se busca obtener acceso a la información que reposa en la empresa, siempre y cuando la misma no esté sujeta a reserva por la Constitución Política o la Ley.

Peticiones en Interés General: Solicitud mediante la cual se busca obtener un pronunciamiento de la entidad, sobre un asunto que interesa o involucra a la Comunidad en general o a un sector amplio de esta.

Peticiones en Interés Particular: Solicitud mediante la cual se busca obtener un pronunciamiento de la Entidad, sobre un asunto que interesa únicamente a peticionario o a un número de personas claramente identificado o identificable.

Predio: Casa, apartamento, local, edificio o lote o también conocido como inmueble.

Propietario: Persona que tiene la titularidad del dominio sobre un bien inmueble.

PQR (Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos): Se entiende por PQR, las peticiones, quejas, reclamos y recursos que presenten los suscriptores o usuarios de los servicios públicos domiciliarios, en desarrollo del Contrato de Servicios Públicos.

Queja: Es la manifestación de inconformidad, insatisfacción, desagrado o descontento presentado por cualquier persona, con motivo de una irregularidad, prestación deficiente de un servicio o incumplimiento de una obligación, así como la inconformidad con la actuación de determinado o determinados servidores de la entidad o de las empresas contratadas que prestan servicios para el operador de red.

Reclamo: Es una solicitud del suscriptor o usuario con el objeto de que una persona prestadora de servicios públicos revise, mediante una actuación preliminar, la facturación de los servicios públicos, y tome una decisión final o definitiva de asunto, en un todo de conformidad con los procedimientos previstos en el contrato de condiciones uniformes, en la Ley 142 de 1994 y en la Ley 1437 de 2011.

Reconexión del Servicio: Es el acto por medio del cual una empresa restablece el suministro del servicio prestado, cuando previamente se ha suspendido y se han eliminado las causas que la ocasionaron. Esta acción da lugar al cobro de un derecho por parte de la Empresa.

Recurso: Es la solicitud mediante la cual el usuario o suscriptor busca que se revisen decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato, en los casos en que la ley admite este mecanismo.

Recurso de Queja: Recurso facultativo del cliente en donde solicita a la superintendencia de Servicios públicos domiciliarios revisar la negativa del operador de red en conceder el recurso subsidiario de apelación, de este se podrá hacer uso dentro de los cinco días hábiles siguientes a la notificación de la decisión que no conceda o rechace el recurso de apelación y presentado ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Recurso de Reposición: Es el recurso que se presenta ante el mismo colaborador de la Entidad que produjo la decisión o profirió el acto.

Recurso de Apelación: Es el recurso que normalmente otorga la ley para controvertir las decisiones de la Entidad, que se interpone subsidiariamente al de reposición en un mismo escrito ante el colaborador que profirió el acto y del cual se da traslado a la superintendencia de servicios públicos domiciliarios, una vez se resuelve de manera negativa, total o parcial el recurso de reposición.

RETIE: Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas que fija las condiciones técnicas que garantizan la seguridad en los procesos de generación, transmisión, transformación, distribución y utilización de la energía eléctrica en el país.

SAC: Sistema de información comercial del operador de red.

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios: Es una persona de derecho público, de carácter técnico adscrito al Ministerio de Desarrollo Económico que ejerce las funciones de inspección, vigilancia y control de las empresas que prestan los servicios públicos domiciliarios.

Suscriptor: Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

Suspensión del Servicio: Interrupción temporal del suministro del servicio público de energía, por alguna de las causales previstas en la Ley o en el presente contrato

Usuario: Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación del servicio de energía, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor.

KW (Kilovatio): Medida correspondiente a mil vatios, se usa habitualmente para expresar la potencia de motores, y la potencia de herramientas y máquinas.

INTRODUCCIÓN

El área de Servicio al Cliente de las empresas públicas es la encargada de mantener una relación directa entre el cliente y la empresa; es la encargada de la fidelización del cliente. Al interior de las empresas, generalmente, existe una división especial encargada de atender las Peticiones, Quejas y Reclamos de los clientes. Tal es el caso de las empresas del sector eléctrico o energético.

Un recurso de petición o PQR podría verse como un problema para las empresas sector eléctrico porque, en respuesta a cualquiera de ellos, interpuesto por cualquier ciudadano, ocasiona incurrir en gastos para corregir o modificar cualquier elemento o red de la infraestructura debido a incumplimientos de la normatividad del sector, ocasionados involuntariamente por ésta (directamente o través de los contratistas) o por los usuarios. Esos costos no son recuperables porque no hacen parte de los proyectos trazados en el plan de negocios de la empresa. Por otro lado, debe verse la PQR, como un mecanismo que permite detectar o evaluar la calidad del servicio que la empresa presta, y así mismo se puede detectar el origen de los problemas que dan origen a las PQR's.

Una constante evaluación y socialización del personal de planta y contratistas de la empresa de energía, a fin de que se tenga un conocimiento de la normativa y políticas del sector eléctrico, manuales de funciones y procedimientos de la empresa, y se mantenga el sentido de pertenencia a fin de establecer una constante vigilancia en la región sobre la incursión de cualquier usuario en la violación de la normativa al momento de adelantar cualquier proyecto de construcción de obras civiles, parece ser una vía expedita a mejorar los procesos, reducir errores y por tanto, reducir la avalancha de PQR's en el sector. Además, debe haber una constante comunicación con la autoridad competente en lo que respecta a lo urbanístico, cuando vayan a otorgar licencias de construcción procurando que haya sincronía con el sector eléctrico.

Los operadores de red diariamente llegan a la oficina de atención técnica de clientes recursos de petición de distinta índole; algunos de ellos sin ningún elemento o argumentación que justifique desde el punto de vista técnico la intervención de una red o de alguna infraestructura del sistema eléctrico.

En Atención a PQR's, como una problemática, la EDEQ ha tenido que realizar grandes inversiones en modificaciones y/o remodelaciones parciales y en muchos casos totales de redes e infraestructura eléctrica en los diferentes niveles de tensión que la empresa maneja. Pero el convencimiento en torno al hecho, que los PQR's deben corregir el actuar del personal de la empresa energética, es necesario, los PQR's en lugar de ser un problema, son un indicativo acerca de la labor realizada por el personal de la empresa energética a través del control interno se debe

propender por mejorar, día a día, el quehacer de los trabajadores y mejorar la calidad del servicio y disminuir la pérdidas por la incursión en gastos derivados de una mala planeación, intervención y de igual manera, responsabilizar al cliente cuando hubiere lugar.

El Objetivo General del proyecto consiste en “Describir los procedimientos para la atención y la solución de Peticiones, Quejas y Reclamos – PQR’s en la Empresa de Energía del Quindío”

Los Objetivos Específicos son:

- Realizar una revisión del marco legal de las PQR’s
- Describir el proceso de atención de PQR’s

1. CONCEPTOS GENERALES

1.1. EL DERECHO DE PETICIÓN EN COLOMBIA

La Constitución Política de Colombia, dispone (1):

ARTICULO 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

“**¿Cuál Es El Objetivo Del Derecho De Petición?** Su objetivo primordial es lograr una comunicación fluida y eficaz entre las autoridades del Estado y los particulares. Se busca con ello que las relaciones entre unos y otros no se limiten al esquema gobernante-gobernado, sino más bien otorgar a los ciudadanos instrumentos que permitan hacer realidad uno de los cometidos fundamentales de un Estado Social de Derecho: que sus autoridades estén al servicio de las personas. En efecto, el derecho de petición implica el deber que tienen las autoridades de responder prontamente las solicitudes que hagan sus ciudadanos, ya sean quejas, manifestaciones, reclamos o consultas. Las autoridades deben resolver las peticiones, ya sean de interés general o particular, en un plazo de 15 días hábiles”.

“Desde 1991, las personas jurídicas pueden ejercer el derecho de petición en Colombia La Constitución Política en sus artículos 23 y 74, desarrollados por el consagran el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución; así mismo, a acceder a documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley” (2).

El artículo 209 de la Constitución Política, señala que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, delegación y desconcentración de funciones.

¿Qué Es Una Petición? Es la solicitud verbal o escrita que se presenta ante un servidor público con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto.

Este derecho es considerado como un derecho Constitucional fundamental que hace parte de los derechos inherentes a la persona humana y su protección judicial inmediata puede lograrse mediante el ejercicio de la acción de tutela. La petición irrespetuosa exime a las autoridades a resolver prontamente.

1.2. ASPECTO LEGAL DE LAS DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS DEL CONSUMO DE ENERGÍA

Cuadro 1. Cláusula 14 del contrato de condiciones uniformes – OR (3)

Desviaciones significativas

Cláusula 14ª. OBLIGACIONES Y DEBERES DEL OPERADOR DE RED

EDEQ S.A. ESP debe actuar dentro de los principios tales como: criterios de racionalidad, neutralidad, buena fe, de la obligatoriedad del contrato, no abuso de la posición dominante, no abuso del derecho, agilidad y economía en los trámites, de responsabilidad, de información y transparencia, de queja y reclamo, de facturación oportuna y de participación sin perjuicio de las que por vía general le imponga la ley, los decretos del ejecutivo, las resoluciones de la CREG y demás actos emanados de la autoridad competente, son obligaciones de EDEQ S.A. ESP. Las siguientes

14.1. Suministrar energía eléctrica al inmueble, en forma continua, con los parámetros de eficiencia y calidad establecidos los indicadores de continuidad y calidad que han de regir para cada año de vigencia del presente contrato, son los establecidos a través de la resolución CREG que regule la materia y los cuales a su vez es obligación de la empresa publicarlos dentro del contenido de la factura.

14.2. Expedir la factura de conformidad con lo establecido en las resoluciones de la CREG y el presente contrato.

14.3. Medir y Facturar mensualmente el consumo de energía eléctrica, De acuerdo con la lectura que presenten los equipos de medida Instalados, y para los predios que no cuentan con medición La estimación se hará de conformidad con los procedimientos Establecidos en el presente contrato.

14.4. Enviar las facturas de cobro por lo menos con cinco días hábiles de anticipación a la fecha de su vencimiento a la dirección del inmueble objeto de la prestación del servicio de energía eléctrica, o en los predios rurales, al sitio donde lo haya solicitado el suscriptor o usuario.

14.5. Investigar las razones de las desviaciones significativas de consumo antes de elaborar la factura que se entregará al usuario, mediante mecanismos eficientes, practicando las visitas y pruebas técnicas que se requieran para

determinar si existe anomalía en el sistema de medición que ocasionó la diferencia significativa del consumo.

14.6. Recibir, atender, tramitar y responder en los términos de Ley Las peticiones, quejas, reclamos y recursos que, con relación a la Prestación del servicio, se presenten formalmente.

14.7. Dar a conocer al usuario o suscriptor las condiciones técnicas de suministro cuando lo requiera, esto es, definir las especificaciones técnicas para la construcción de obras o instalaciones eléctricas externas, que serán las vigentes en las normas de construcción de la empresa y las normas de carácter nacional que regulen este aspecto.

14.8. Realizar campañas educativas tendientes a difundir el buen uso de la energía eléctrica.

14.9. Disponer y entregar copia del presente contrato a los suscriptores o usuarios nuevos y a quienes lo soliciten y difundirlo con tanta amplitud como le sea posible en el área de cobertura del operador de red.

14.10. Reconectar el servicio una vez el operador de red, determine que se han superado las causas que dieron origen a la suspensión, sin que exceda de 24 horas siguientes; la reconexión sólo podrá ser ejecutada por el personal autorizado por la empresa.

14.11. Reconocer los comités de desarrollo y control social, creados por los usuarios del servicio, en la forma estipulada por la Ley.

14.12. Responder por los daños y perjuicios relacionados con la prestación del servicio de energía, de conformidad con lo establecido por la ley y el presente contrato.

14.13. Devolver al suscriptor y/o usuario los medidores, equipos y elementos retirados por EDEQ S.A. ESP que sean propiedad de este, salvo cuando, por razones de tipo probatorio dentro de un proceso de revisión se requiera su verificación en el laboratorio, o cuando informado sobre la devolución, no se presente a recibirlo en un plazo máximo de quince (15) días, contados a partir de la fecha de la comunicación, el operador de red no se hace responsable por estos elementos.

14.14. Dotar de un carné de identificación a los empleados y demás personal autorizado, que contenga como mínimo el nombre, documento de identidad, cargo y foto de la persona, para la ejecución de funciones propias del operador de red en los predios de los suscriptores o usuarios, tales como: revisiones técnicas, toma de lectura de medidores, suspensiones, reconexiones y cortes.

14.15. Informar, por lo menos con 72 horas de anticipación para los suscriptores y usuarios industriales y 48 horas para no industriales en medios de comunicación de amplia difusión, sobre las suspensiones del servicio programadas para mantenimientos periódicos, o por racionamientos de electricidad previamente autorizados en cuyo caso el operador de red se registrará, en un todo, por las disposiciones contenidas en el estatuto de racionamiento definido por la Comisión de Regulación de Energía y Gas.

14.16. Conceder financiación a los suscriptores y usuarios, que así lo soliciten, en las obligaciones vencidas de conformidad con el reglamento de financiación del operador de, y en los casos especiales establecidos por la Ley.

14.17. Declarar el silencio administrativo positivo conforme a la Ley.

Cuadro 2. Cláusula 21 del contrato de condiciones uniformes - EDEQ

Cláusula 21ª. REDES INTERNAS.

El diseño, construcción y mantenimiento de la red interna es responsabilidad exclusiva del suscriptor o usuario y deberán observar las normas técnicas vigentes aplicables, razón por la cual EDEQ S.A. ESP está exenta de toda responsabilidad en los eventos en que se comprometan dichas instalaciones. el suscriptor o usuario bajo su entera responsabilidad, podrá elegir el técnico electricista, tecnólogo o ingeniero, con matrícula profesional vigente, que diseñe, construya o mantenga la red interna, en razón a las competencias que la legislación establezca para cada uno de ellos. cuando el suscriptor o usuario lo solicite, o cuando se presenten desviaciones significativas del consumo, o cuando se presente un riesgo que pueda afectar la seguridad del sistema de distribución local o de transmisión regional, EDEQ S.A.ESP efectuará la revisión de la red interna para determinar si es o no apta para la prestación del servicio y hará las recomendaciones para que el suscriptor y/o usuario proceda a repararla o adecuarla en el término que le señale. el valor de la revisión que realice EDEQ S.A. ESP por solicitud del suscriptor y/o usuario será asumido por éste.

Cuadro 3. Determinación del consumo en caso de desviaciones significativas -

32.7. Determinación del consumo en caso de desviaciones significativas.

El consumo se determinará basado en los consumos anteriores del suscriptor y/o usuario, con los consumos promedios de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; en estos casos, una vez aclarada la causa de la desviación, EDEQ S.A. ESP. procederá a establecer la diferencia entre los valores facturados, que serán abonados o cargados al suscriptor y/o usuario según el caso en el siguiente periodo de facturación. Este procedimiento sólo se aplicará para consumos superiores a 130 kW, los inferiores a este valor se considerarán consumos normales.

Cuadro 4. Clausula 35 – Desviaciones significativas

Cláusula 35ª.- DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS. –

Para elaborar las facturas, el operador de red (OR), adoptará mecanismos eficientes que permitan someter su facturación a investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Tal como lo estipula el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de periodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual. Una vez se aclare la causa de la desviación, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso.

Revisión previa. - Conjunto de actividades y procedimientos que realiza EDEQ S.A. ESP para detectar la causa que dio origen a consumos anormales (Desviaciones significativas).

2. PQR'S RELACIONADAS CON EL PROCESO DE ATENCIÓN TÉCNICA DE CLIENTES (ATC)

2.1. PRINCIPALES TIPOS DE PQR'S TÉCNICAS

Los principales reclamos que presentan los usuarios ante un operador de red están motivados por las siguientes causas (4):

- Salidas frecuentes del servicio por fallas en las redes
- Problemas de regulación de tensión
- Vegetación sobre la red
- Obsolescencia de los elementos que componen el sistema eléctrico
- Violación de las normas técnicas principalmente en lo relacionado con las distancias de seguridad
- Obstaculización de las redes eléctricas en terrenos donde se construirán proyectos de ingeniería civil como carreteras, conjuntos residenciales, fábricas y demás.
- Distancias de seguridad según el RETIE (5)

2.2. ACTIVIDADES BÁSICAS PARA ATENDER PQR'S TÉCNICAS POR PARTE DEL OPERADOR DE RED

Los operadores de red (OR's) deben contar con personal idóneo para atender las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR's) solicitadas por parte de los usuarios; entre las principales actividades a desarrollar figuran (5):

1. Realizar las visitas técnicas al terreno
2. Valoración de compra de activos a terceros
3. Realizar visitas para factibilidades técnicas y puntos de conexión a servicios nuevos
4. Realizar visitas a PQR's relacionadas con reclamos por daños a terceros
5. Realizar acompañamiento en terreno a suspensiones programadas a particulares

2.2.1. Visitas técnicas al terreno

Para dar respuesta a PQR's técnicas, cada OR dispone de dependencias para recibir, tramitar y dar solución a los reclamos de usuarios por los motivos citados en la sección 2.1. **PRINCIPALES TIPOS DE PQR'S TÉCNICAS**

El proceso inicia con la recepción de las PQR's por varios medios incluyendo el escrito y el electrónico; cuando es por medio escrito se le firma el recibido por parte del funcionario de la empresa que lo atiende y a partir de ahí comienza la correría para la empresa dar cumplimiento a la respectiva respuesta al usuario en términos de ley, que son 15 días hábiles al momento de haberle recibido el oficio al peticionario.

La Petición pasa luego a la oficina de Atención Técnica de Clientes donde se elabora un formato para la inspección técnica en el terreno y así determinar concretamente cuales son las necesidades del peticionario.

Realizada la visita en terreno, en muchos casos es posible encontrar que la petición no tenga asidero técnico ni legal, solo son pretensiones del peticionario y por consiguiente la respuesta por parte de la empresa es negativa a sus pretensiones aclarándole en esta que tiene el derecho de apelar o reponer ante el ente del estado competente. Cuando la PQR sí tiene un fundamento y es necesario hacer un correctivo se le da una respuesta positiva al peticionario y se le da una fecha tentativa para la solución.

2.2.2. Valoración de compra de activos a terceros

Normalmente, las compras de activos a terceros no pertenecen al proceso de Atención Técnica de Clientes (ATC) sino al Área de Comercio, pero dado que dicha Área no tiene personal de campo, entonces ATC deben facilitar un funcionario para las visitas un día a la semana.

Una buena cantidad de los activos eléctricos en conjuntos cerrados, urbanizaciones privadas y algunas fincas y haciendas de gran tamaño, son de propiedad particular. El operador de red debe tener un programa de compra de estos activos para hacerse cargo del mantenimiento de casi todo el sistema eléctrico del departamento por múltiples razones.

El personal del área técnica recibe en la oficina las respectivas ordenes de trabajo previo contacto entre el Área Comercial y los dueños o las Juntas de Administración de los predios; se establece el contacto con el encargado del Conjunto o propiedad particular para que se permita el libre acceso del funcionario y para pactar el acompañamiento de alguna persona encargada del mantenimiento y/o servicios

generales de éste para generar confianza con los moradores del lugar y para destapar recamaras cuando las redes son subterráneas.

El Operador de Red (OR) debe contar con un programa con los diagramas unifilares de todo el sistema eléctrico de la empresa en todos los niveles de tensión que se manejan y un asistente técnico debe imprimir el diagrama del predio que va a visitar junto con una planilla de cada nivel de tensión para el levantamiento técnico de la información en el terreno.

Entonces en el recorrido en campo se procede a tomar las medidas longitudinales de las redes, se verifican calibres de conductores, diámetro de los ductos del banco, medidas de las recamaras, apoyos aéreos y sus configuraciones, estado de dichas redes y de los equipos que hacen parte del sistema como transformadores, protecciones, etc.; se toman los registros fotográficos y se verifica el buen funcionamiento de los transformadores.

Las planillas se llenan con los datos técnicos y se presentan en la oficina para allí ser avaluado el activo; luego la empresa envía la valoración de forma escrita y si se da un acuerdo para la negociación los dueños de los activos deben enviar una carta manifestando estar de acuerdo anexando la autorización del cambio de tarifa la demostración escrita de la pertenencia o propiedad del sistema eléctrico de su predio.

2.2.3. Visitas para factibilidades técnicas y puntos de conexión a servicios nuevos

El personal del área técnica realiza visitas al terreno para inspeccionar y luego en la oficina certificar los puntos de conexión para servicios nuevos u otros que por alguna circunstancia habían sido suspendidos.

El proceso, igual que los otros, inicia recibiendo en la oficina las órdenes de trabajo las cuales se ordenan con la ayuda de los sistemas informáticos en una ruta que optimice el tiempo y el recorrido. En las direcciones a visitar se verifica la viabilidad de conexión al Sistema de Distribución Local (SDL) teniendo en cuenta si existe un punto de conexión o si hay que realizar expansión de la red en los distintos niveles de tensión incluyendo, si fuere necesario, la instalación de transformadores. Cuando se requiere expansión, el personal del área técnica debe presentar el proyecto en la oficina con sus respectivos costos.

Para las visitas en terreno se debe manejar un formato que contenga información como el transformador que alimentará la futura carga, el circuito al que pertenece, ubicación del apoyo donde se conectará la acometida, uno o unos códigos vecinos a la carga, si se requiere o no expansión de la red, el nivel de tensión y el tipo de certificación si es plena o si es auto certificación de acuerdo a las características de la carga que se va a matricular.

Terminado el recorrido en el terreno, los formatos son llevados a la oficina para expedir los respectivos certificados por escrito para hacerlos llegar a los usuarios y así se continúe con el proceso de legalización de sus servicios.

2.2.4. Realizar visitas a PQR's relacionadas con reclamos por daños a terceros

Es un proceso parecido al anterior en lo que tiene que ver con la recepción de las quejas o solicitudes las cuales ingresan como un recurso de petición o PQR. Dichas peticiones consisten específicamente en reclamaciones por daños en equipos o aparatos electrodomésticos acaecidos por múltiples factores entre ellos los más relevantes son descargas atmosféricas y daños en las redes eléctricas ocasionados por caídas de objetos como arboles sobre ellas y en algunos casos por errores humanos en la atención de algún daño.

El OR debe tener una póliza de responsabilidad civil contractual la cual se encarga de la responsabilidad económica para estos daños; pero en lo que tiene que ver con casos fortuitos como las descargas atmosféricas, ésta no responde por dichos daños.

El funcionario debe recibir la orden de trabajo en la oficina y salir al terreno para realizar la visita en el domicilio donde sucedió el evento; se inspecciona el sitio y se realizan una serie de preguntas al peticionario de acuerdo a un cuestionario contenido en el formato de la orden de trabajo. Algunas de esas preguntas son la fecha y hora del incidente que dañó los aparatos, el estado del tiempo en ese momento, la forma como se manifestó el daño de los equipos reportados y demás.

Se procede a inspeccionar el estado de las redes y transformador que alimenta el sector, si hay población de vegetación, se toman las respectivas medidas de las magnitudes eléctricas con la pinza Voltiampérimétrica y todos estos datos se van condensando en el formato diseñado para tal fin, se inspecciona el estado de las redes internas de la vivienda, pues si hay incumplimientos de la normativa del sector eléctrico, la compañía aseguradora se reusa al pago de las indemnizaciones correspondientes: la vivienda debe tener el sistema de puesta a tierra, las protecciones bien calibradas y todo lo demás. se toman evidencias fotográficas de los aparatos y equipos dañados, los datos de la placa de características, y se verifica que en efecto están en mal estado, los documentos y registros fotográficos son llevados a la oficina de área técnica de clientes y allí se confronta en uno de los programas sistematizados de la empresa, si los datos de fecha y demás que suministró el peticionario corresponden con los que quedan registrados automáticamente en la empresa cuando hay un evento eléctrico; si todo concuerda y el cumplimiento de la normativa que rige el sector eléctrico colombiano está al día, la empresa recoge los aparatos dañados y les repara sus daños.

2.2.5. Realizar acompañamiento en terreno a suspensiones programadas a particulares

Realizar acompañamiento en terreno, cuando se requiera, a suspensiones programadas para garantizar la correcta ejecución del trabajo en terreno por parte del usuario externo:

El sistema eléctrico de la empresa es intervenido por personal de planta y por personal técnico contratista en cuyo caso se requiere del control y vigilancia de un funcionario de la empresa quien es la máxima autoridad del sistema de distribución local.

Es así como ante la intervención de personal técnico particular sobre las redes para cualquier actividad sea de reparación, construcción o expansión, corresponde al personal del área técnica y coordinan con el centro de control, las suspensiones y las maniobras de transferencias entre circuitos a que haya lugar para realizar las actividades programadas.

En estos casos se debe ordenar las aperturas y maniobras previa programación y ayudado de un sistema de radiocomunicación, en coordinación con el centro de control; además, se deben inspeccionar las obras de los contratistas vigilando el cumplimiento de los horarios programados, el buen manejo y uso del sistema eléctrico, el cumplimiento de las normas de seguridad y que se porten todos los permisos, seguros y que se cumpla con las normas de seguridad para trabajos en redes eléctricas. El revisor técnico tiene la autonomía de no permitir el desarrollo de una labor si no se cumple con las normas de seguridad para estos menesteres.

2.3. EJEMPLOS DE ATENCIÓN A PQR'S TÉCNICAS

En esta sección se muestra el procedimiento que se sigue para atender PQR'S técnicas, se analizan dos casos en el Departamento del Quindío por parte del Operador de Red (OR).

2.3.1. Modificar redes aéreas de distribución en baja tensión por redes subterráneas

En este caso, la PQR fue presentada por el alcalde del municipio de Filandia – Quindío solicitando la modificación de las redes eléctricas aéreas de distribución de baja tensión por redes subterráneas en tres cuadras del casco urbano para el embellecimiento del mencionado sector y así mejorar el impacto visual a los turistas.

El costo de la obra será asumido por la alcaldía municipal dado que en las redes eléctricas no hay incumplimiento de normas técnicas, de hecho, el señor alcalde en la redacción del recurso de petición solicita un presupuesto reconociendo que no es la empresa a quien le corresponde asumir los costos, esto se hará con fondos de las regalías nacionales.

2.3.1.1. Evidencias fotográficas el día de la primera visita

El sector comprende tres cuadras donde las redes en su totalidad son de baja tensión. En la Figura 1, la Figura 2 y la Figura 3 se muestran algunas fotografías del sector referido en la PQR.

El departamento del Quindío actualmente es uno de los principales destinos turísticos de Colombia y el municipio de Filandia es uno de los municipios que más afluencia de turistas posee, es por ello que tanto los burgomaestres de los municipios quindianos como también muchos líderes cívicos propenden por el mejoramiento del impacto visual de éstos en los cuales las redes eléctricas son uno de los principales factores contaminantes

Figura 1. Casco urbano de Filandia – Quindío (parte 1). Apoyos que soportan redes aéreas.



Figura 2. Casco urbano de Filandia – Quindío (parte 2). Las redes aéreas impactan negativamente el paisaje.

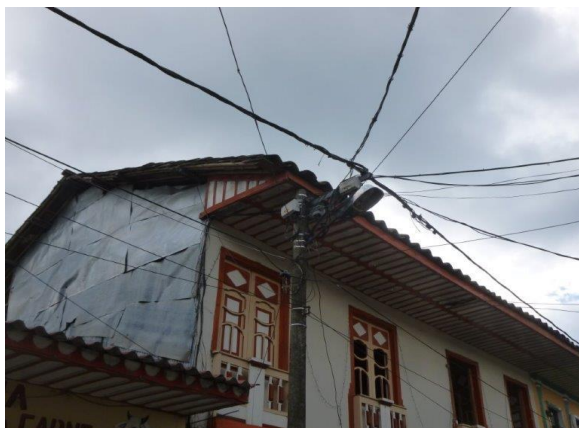
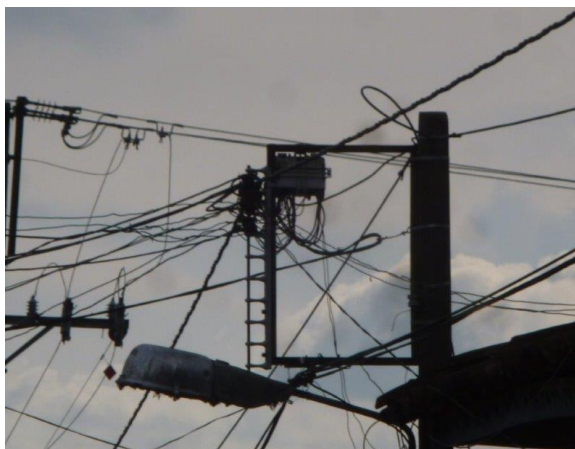


Figura 3. Casco urbano de Filandia – Quindío (parte 3). Impacto visual negativo en zona turística.



2.3.1.2. Costos para la ejecución de la obra:

En el Cuadro 5 están los costos, los cuales están conformados por dos cuerpos: uno que es el “formato control mano de obra” y el otro que es el “formato control materiales”. Las letras P que aparecen en el encabezamiento de las columnas son postes o apoyos y el número que las precede corresponden a la cantidad de estos comprometidos en el proyecto. En éste se digitan el número de actividades a realizar en la obra el cual contiene los apoyos a intervenir representados en cada columna precedidos del número de orden.

El Cuadro 5 tiene los ítems de las actividades que se desarrollan en un proyecto eléctrico, ahí se digitan dichas actividades en número, en la columna correspondiente al poste donde se va a realizar.

El Cuadro 6 es el de control de materiales, el cual arroja las cantidades automáticamente. En este proceso el programa entrega los costos de todo el proyecto.

Estos cuadros corresponden a un programa prediseñado y automatizado que le sirve al OR como una excelente herramienta para realizar los proyectos que resultan de las PQR's a las que se da una respuesta afirmativa, en éste programa se están actualizando los precios periódicamente a medida que estos varían tanto a nivel de la mano de obra del personal técnico como de los materiales y elementos en los establecimientos comerciales del sector eléctrico.

Cuadro 5. Mano de obra (PQR Filandia)

FORMATO CONTROL MANO DE OBRA

FECHA: Septiembre 21 del 2016
 PROYECTO: PQR P9481
 CIRCUITO: 307-24- Filandia
 DIREC Y MUNICI: Calle 7 carreras 6 a 9 Filandia

Item	DESCRIPCIÓN MANO DE OBRA	PRECIO	Un	P	P	P	F	P	P	P	P	F	F	P1	P1	P	P	P	P	TOT	COSTO
1.1	Retiro de poste concreto 8m	172279	Un	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	9	1550510,894
2.10	Tendido y tensionada de un conductor cable de cobre aislado No. 2	2140,461	ml	117	281	0	0	117	129	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	644	1378456,713
2.11	Tendido y tensionada de un conductor cable de cobre aislado No. 2/0	2231,282	ml	0	0	0	0	0	0	0	393	0	0	117	117	0	0	0	0	627	1399013,699
2.24	Retiro de línea secundaria existente x ml sin importar el número de hilos que la conforma	1631,265	ml	28	69	0	0	28	31	0	97	0	0	28	28	0	0	0	0	309	504060,7373
3.22	Desinstalación de retenidas de M.T ó B.T	54092,39	Un	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	108184,7838
3.51	Desinstalación de estructuras de baja tension	24629,14	Un	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	11	270920,5269
3.52	Instalación de puesta a tierra en poste terminal de red secundaria ó recámara GND	58250,68	Un	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	4	233002,7139
3.55	Instalación de percha de 1P a 6P para adecuación de apoyo de BT con estructura en	30372,5	Un	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	60744,99411
3.58	Instalación de retenida DIRECTA A TIERRA B.T	82787,41	Un	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	3	248362,2203
4.41	Construcción de afloramiento de red secundaria	105705,6	Un	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	12	1268467,226
4.42	Desconexión y conexión de luminaria que incluye	11852,84	Un	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	3	35558,53336
4.43	Desconexión y conexión de acometida existente	13493,83	Un	4	5	0	5	12	14	6	6	12	10	13	19	5	0	0	0	111	1497815,662
4.47	Instalación y/o retiro de luminaria de cualquier potencia	13136,96	Un	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	10	131369,5907
4.54	Instalación de caja porta bornera monofásica ó trifásica en poste	38325,89	Un	1	1	0	1	1	2	1	1	2	2	2	3	1	0	0	0	18	689865,9616
4.56	Desinstalación de caja porta bornera monofásica	29215,54	Un	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	2	2	1	0	0	0	8	233724,3237
1.31	Construcción de banco de ductos 2x2" PVC bajo calzada, para redes electricas de	168443	ml	28	69	0	0	28	31	0	97	0	0	28	28	0	0	0	0	309	21148887
2.2	Suministro de ducto 2" liso PVC de 3m	23970	ml	58	140	0	2	58	64	2	99	2	2	58	58	2	0	0	0	545	13063650
3.2	Construcción Recámara SENCILLA, según norma EDEQ	2329363	Un	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	9	20964267
6.2	Suministro e instalación de curva de 2" para afloramiento	21988	Un	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	12	263856
COSTO TOTAL																					65050718,58
MAT																					19094816,51
D&I																					4712149,965
UTILIDAD																					8494794,691
IVA																					1359167,151
TOTAL																					98711646,89

Cuadro 6. Materiales (PQR Filandia)

FORMATO CONTROL MATERIALES

FECHA: Septiembre 21 del 2016
 PROYECTO: PQR P9481
 CIRCUITO: 307-24- Filandia
 DIRECCIÓN Y MUN.: Calle 7 carreras 6 a 9 Filandia
 DILIGENCIÓ:
 APROBÓ:

Cod. Elemento	Cod OI	Nombre	Promedio Alr	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	TOT	COSTO TOTAL
200151		AISLADOR DE PORCELANA TIPO CARRETE DE 3"	1350,76	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2701,52
200155		AISLADOR PORCELANA TENSOR PEQUEÑO 3 1/2"	1869,01	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3738,02
1089		ALAMBRE GALVANIZADO #12	4063,29	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	8126,58
1099		ARANDELA CUADRADA DE 4 X 4	2471,25	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	4942,5
1121		BLOQUE DE CONCRETO DE 30 X 30	13959,07	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	27918,14
1591		CABLE BIMETALICO CCS ACERO COBRE	6385,59	8	0	8	0	0	8	0	0	0	0	0	8	0	0	0	0	0	0	0	0	32	204338,88
1535		CABLE DE COBRE AISLADO 600V # 2 THW	9093,88	117	281	0	117	129	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	644	5856458,72
1537		CABLE DE COBRE AISLADO 600V # 2/0 THW	16006,32	0	0	0	0	0	0	393	0	0	117	117	0	0	0	0	0	0	0	0	0	627	10035962,64
1564		CABLE DE POTENCIA CU 2 X4 + 1 X 6 AWG	17167,31	3	3	3	3	6	3	3	6	6	6	9	3	0	0	0	0	0	0	0	0	54	927034,74
1544		CABLE DUPLEX 2 X 14	1005,75	1,5	1,5	0	1,5	1,5	1,5	1,5	0	0	1,5	1,5	1,5	0	0	0	0	0	0	0	0	13,5	13577,625
1525		CABLE ACERO GALVANIZADO PARA RETENIDA 1/4" SUPER GX	1213,36	0	0	0	0	0	0	0	12	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	24	29120,64
1282		CINTA DE ACERO INOXIDABLE DE 5/8	2600,37	3	0	5	0	0	3	0	2	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	16	41605,92
1328		CONECTOR PERFORACION 2-4	5696,76	3	3	3	3	6	3	3	6	6	6	9	3	0	0	0	0	0	0	0	0	54	307625,04
1303		CONECTOR BIMETALICO DE COMPRESION DBH	2628,7	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4	10514,8
1335		CONECTOR TGC PUESTA TIERRA PARA VARILLA DE ATERRIZA	11344,8	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4	45379,2
1165		GRAPA TIPO MARIPOSA DOBLE ALA PARA TUBER	1616,03	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	12	19392,36
1226		GUARDACABO DE 3/8" TIPO 2	1114,68	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2229,36
1285		HEBILLA PARA CINTA BANDIT DE 5/8"	681,11	3	0	5	0	0	3	0	2	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	16	10897,76
1231		PERCHA DE 1 PUESTO	4744,54	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	9489,08
1847		TUBO METALICO DE 1/2" CONDUIT	16345,56	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4	65382,24
1255		VARILLA DE ANCLAJE 5/8 X 1.80 MTS	17709,65	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	35419,3
1258		VARILLA RECUBIERTA DE COBRE 5/8" X 2.40 MTS	33440,36	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4	133761,44

TOTAL MATERIALES

19094816,5

2.3.1.3. Diagrama del proyecto

En la Figura 4 se muestra en un diagrama unifilar el estado actual del sistema eléctrico con el catastro del sector que se va a intervenir, reseñando cada uno de los apoyos aéreos que se van a reemplazar por recámaras para el rediseño de la red aérea en red subterránea.

AP indica el apoyo a intervenir y el número que lo precede indica la cantidad de estos.

Este diagrama sale de un programa llamado Map Guide el cual contiene todo el sistema unifilar en sus diferentes niveles de tensión de cobertura del OR.

Todos los apoyos y elementos que hacen parte del Map Guide hacen parte de un juicioso trabajo de recolección de datos hecho por el OR a través del tiempo donde éstos están georreferenciados de tal manera que, al realizar un proyecto eléctrico en respuesta a una PQR, la obra queda ubicada en un espacio geográfico real.

2.3.1.4. Actividades:

A continuación, se describen una a una las actividades que se realizan en cada uno de los apoyos o puntos que se intervienen. Esta información es fundamental para condensarla en el Cuadro 5. Mano de obra (PQR Filandia).

Este trabajo resulta de un recorrido juicioso y analítico en el momento de la visita en el terreno donde el funcionario del OR desarrolla el proyecto pensando en cumplir las expectativas para la solución que requiere o necesita el peticionario.

Cuadro 7. Actividades en el apoyo 1

AP1: B.T. percha de 5 puestos, terminal de red + luminaria + acometida X 4 + retenida D.T.:

Actividad a Realizar

1. Desmontar luminaria
2. Desconectar acometida X 4
3. Desmontar retenida D.T.
4. Desmontar red X 28m hacia AP2
5. Desmontar B.T. X 1
6. Retirar poste de ferroconcreto de 8m
8. Construir cámara de paso de B.T. con derivación para acometida y alumbrado
9. Construir banco de ductos 2x2" PVC bajo andén, para redes eléctricas de Baja Tensión (BT) X 28m hacia AP2
10. Tender red de B.T. 28m X 4 en cable de Cu No 2 AWG THW hacia AP2
11. Construir afloramiento en fachada
12. Instalar caja portabornera en fachada
13. Tender red de B.T. 5m X 4 en cable de Cu No 2 AWG THW hacia la caja portabornera
14. Conectar acometida X 4
15. Instalar GND

Cuadro 8. Actividades en el apoyo 2

AP2: B.T. percha de 5 puestos + percha de 4 puestos + luminaria + acometida X 5 + super GX para retenida en stop:

Actividad a Realizar

1. Desmontar luminaria
2. Desconectar acometida X 5
3. Desmontar red X 35m hacia AP3
4. Desmontar red X 34m hacia AP4
5. Desmontar super GX hacia AP2A
6. Desmontar B.T. X 1
7. Retirar poste de ferroconcreto de 8m
8. Construir cámara de paso de B.T. con derivación para acometida y alumbrado
9. Construir banco de ductos 2x2" PVC bajo andén, para redes eléctricas de Baja Tension (BT) X 35m hacia
10. AP3
11. Construir banco de ductos 2x2" PVC bajo calzada, para redes eléctricas de Baja Tension (BT) X 34m
12. hacia AP4
13. Tender red de B.T. 35m X 4 en cable de Cu No 2 AWG THW hacia AP3
14. Tender red de B.T. 34m X 4 en cable de Cu No 2 AWG THW hacia AP4
15. Construir afloramiento en fachada
16. Instalar caja portabornera en fachada
17. Tender red de B.T. 5m X 4 en cable de Cu No 2 AWG THW hacia la caja portabornera
18. Conectar acometida X 5

Cuadro 9. Actividades en el apoyo 2A

AP2A: B.T. pin doble en bandera + terminal de B.T. trenzada:

Actividad a Realizar

1. Instalar retenida D.T. de B.T.

Cuadro 10. Actividades en el apoyo 3

AP3: B.T. percha de 4 puestos, terminal de red + luminaria + acometida X 5 + retenida D.T.:

Actividad a Realizar

1. Desmontar luminaria
2. Desconectar acometida X 5
3. Desmontar B.T. X 1 percha de 4 puestos
4. Instalar B.T. X 1 percha de 1 puesto
5. Construir cámara de paso de B.T. con derivación para acometida y alumbrado en base poste
6. Construir afloramiento en poste
7. Tender red de B.T. 8m X 4 en cable de Cu No 2 AWG THW hacia la portabornera
8. Instalar caja portabornera
9. Instalar luminaria
10. Conectar acometida X 5
11. Instalar GND

Cuadro 11. Actividades en el Apoyo 4

AP4: B.T. percha de 5 puestos de paso + luminaria + acometida X 12:

Actividad a Realizar

1. Desmontar luminaria
2. Desconectar acometida X 12
3. Desmontar red X 28m hacia AP5
4. Desmontar B.T. X 1
5. Retirar poste de ferroconcreto de 8m
6. Construir cámara de paso de B.T. con derivación para acometida y alumbrado
7. Construir banco de ductos 2x2" PVC bajo andén, para redes eléctricas de Baja Tension (BT) X 31m hacia AP5
8. AP5
9. Tender red de B.T. 31m X 4 en cable de Cu No 2 AWG THW hacia AP5
10. Construir afloramiento en fachada
11. Instalar caja portabornera X 2 en fachada
12. Tender red de B.T. 5m X 4 en cable de Cu No 2 AWG THW hacia la caja portabornera
13. Conectar acometida X 12

Cuadro 12. Actividades en el Apoyo 5

AP5: B.T. percha de 5 puestos de paso + luminaria + acometida X 14:

Actividad a Realizar

1. Desmontar luminaria
2. Desconectar acometida X 14
3. Desmontar red X 31m hacia AP6
4. Desmontar B.T. X 1
5. Retirar poste de ferroconcreto de 8m
6. Construir cámara de paso de B.T. con derivación para acometida y alumbrado
7. Construir banco de ductos 2x2" PVC bajo andén, para redes eléctricas de Baja Tension (BT) X 31m hacia AP6
8. Tender red de B.T. 31m X 4 en cable de Cu No 2 AWG THW hacia AP6
9. Construir afloramiento en fachada
10. Instalar caja portabornera X 2 en fachada
11. Tender red de B.T. 5m X 4 en cable de Cu No 2 AWG THW hacia la caja portabornera
12. Conectar acometida X 14

Cuadro 13. Actividades en el apoyo 6

AP6: B.T. percha de 5 puestos, terminal de red abierta + luminaria + acometida X 6 + super GX de retenida en Stop:

Actividad a Realizar

1. Desmontar luminaria
2. Desconectar acometida X 6
3. Desmontar super GX hacia AP7
4. Desmontar B.T. X 1
5. Retirar poste de ferroconcreto de 8m
6. Construir cámara de paso de B.T. con derivación para acometida y alumbrado
7. Construir afloramiento en fachada
8. Instalar caja portabornera en fachada
9. Tender red de B.T. 5m X 4 en cable de Cu No 2 AWG THW hacia la caja portabornera
10. Conectar acometida X 6
11. Instalar GND

Cuadro 14. Actividades en el apoyo 7

AP7: B.T. cruceta doble en bandera + luminaria + caja portabornera + acometida X 6:

Actividad a Realizar

1. Desmontar luminaria
2. Desconectar acometida X 6
3. Desmontar caja portabornera
4. Desmontar red X 40m hacia AP8
5. Desmontar red X 24m hacia AP9
6. Desmontar red X 33m hacia AP10
7. Desmontar B.T. X 1
8. Retirar poste de ferroconcreto de 8m
9. Construir cámara de paso de B.T. con derivación para acometida y alumbrado
10. Construir banco de ductos 2x2" PVC bajo andén, para redes eléctricas de Baja Tension (BT) X 40m hacia AP8
11. Construir banco de ductos 2x2" PVC bajo andén, para redes eléctricas de Baja Tension (BT) X 24m hacia AP9
12. Construir banco de ductos 2x2" PVC bajo andén, para redes eléctricas de Baja Tension (BT) X 33m hacia AP10
13. Tender red de B.T. 40m X 4 en cable de Cu No 2/0 AWG THW hacia AP8
14. Tender red de B.T. 24m X 4 en cable de Cu No 2/0 AWG THW hacia AP9
15. Tender red de B.T. 33m X 4 en cable de Cu No 2/0 AWG THW hacia AP10
16. Construir afloramiento en fachada
17. Instalar caja portabornera en fachada
18. Tender red de B.T. 5m X 4 en cable de Cu No 2/0 AWG THW hacia la caja portabornera
19. Conectar acometida X 6

Cuadro 15. Actividades en el apoyo 8

AP8: B.T. percha volada + luminaria + caja portabornera + acometida X 12:

Actividad a Realizar

1. Desconectar luminaria
2. Desconectar acometida X 12
3. Desmontar B.T. X 1 percha volada
4. Instalar B.T. X 1 percha de 1 puesto Terminal de red aerea
5. Instalar retenida Directa a Tierra
6. Construir cámara de paso de B.T. con derivación para acometida y alumbrado en base poste
7. Construir afloramiento en poste
8. Tender red de B.T. 8m X 4 en cable de Cu No 2/0 AWG THW hacia la red aerea
9. Conectar luminaria
10. Conectar acometida X 12

Cuadro 16. Actividades en el apoyo 9

AP9: B.T. cruceta en bandera de paso + luminaria + caja portabornera + acometida X 10:

Actividad a Realizar

1. Desconectar luminaria
2. Desconectar caja portabornera
3. Instalar retenida Directa a Tierra
4. Construir cámara de paso de B.T. con derivación para acometida y alumbrado en base poste
5. Construir afloramiento en poste
6. Tender red de B.T. 8m X 4 en cable de Cu No 2/0 AWG THW hacia la red aerea
7. Conectar luminaria
8. Conectar caja portabornera

Cuadro 17. Actividades en el apoyo 10

AP10: B.T. cruceta en bandera de paso + luminaria + caja portabornera X 2 + acometida X 13:

Actividad a Realizar

1. Desmontar luminaria
2. Desconectar acometida X 13
3. Desmontar caja portabornera
4. Desmontar red X 28m hacia AP11
5. Desmontar B.T. X 1
6. Retirar poste de ferroconcreto de 8m
7. Construir cámara de paso de B.T. con derivación para acometida y alumbrado
8. Construir banco de ductos 2x2" PVC bajo andén, para redes eléctricas de Baja Tension (BT) X 28m hacia AP11
9. Tender red de B.T. 28m X 4 en cable de Cu No 2/0 AWG THW hacia AP11
10. Construir afloramiento en fachada
11. Instalar caja portabornera X 2 en fachada
12. Tender red de B.T. 5m X 4 en cable de Cu No 2/0 AWG THW hacia la caja portabornera
13. Conectar acometida X 13

Cuadro 18. Actividades en el apoyo 11

AP11: B.T. cruceta en bandera de paso + luminaria + caja portabornera X 2 + acometida X 19:

Actividad a Realizar

1. Desmontar luminaria
2. Desconectar acometida X 19
3. Desmontar caja portabornera
4. Desmontar red X 28m hacia AP12
5. Desmontar B.T. X 1
6. Retirar poste de ferroconcreto de 8m
7. Construir cámara de paso de B.T. con derivación para acometida y alumbrado
8. Construir banco de ductos 2x2" PVC bajo andén, para redes eléctricas de Baja Tensión (BT) X 28m hacia AP12
9. Tender red de B.T. 28m X 4 en cable de Cu No 2/0 AWG THW hacia AP12
10. Construir afloramiento en fachada
11. Instalar caja portabornera X 3 en fachada
12. Tender red de B.T. 5m X 4 en cable de Cu No 2/0 AWG THW hacia la caja portabornera
13. Conectar acometida X 19

Cuadro 19. Actividades en el apoyo 12

AP12: B.T. terminal de red trenzada + luminaria + caja portabornera + acometida X 5:

Actividad a Realizar

1. Desmontar luminaria
2. Desconectar acometida X 5
3. Desmontar caja portabornera
4. Desmontar B.T. X 1
5. Retirar poste de ferroconcreto de 8m
6. Construir cámara de paso de B.T. con derivación para acometida y alumbrado
7. Instalar caja portabornera en fachada
8. Tender red de B.T. 5m X 4 en cable de Cu No 2/0 AWG THW hacia la caja portabornera
9. Conectar acometida X 5
10. Instalar GND

2.3.2. Reubicación de un tramo de red de baja tensión que pasa por encima de un predio

PQR con código interno P4691 interpuesta por un ciudadano del barrio Providencia Mnz 4 No 4 del municipio de La Tebaida donde solicita le reubicación de un tramo de red de B.T. (Baja Tensión) que pasa por encima de su vivienda de un piso; el motivo es que se encuentra adelantando la construcción del segundo nivel y la red obstaculiza el avance de la obra. Dado que hay un incumplimiento del reglamento RETIE (artículo 13, distancias de seguridad), el OR asumirá los costos de la reubicación y le emite al peticionario una respuesta indicándole una fecha tentativa para la ejecución de la obra.

2.3.2.1. Evidencias fotográficas de la primera visita

En la Figura 5 se puede ver el tramo de red que pasa por encima de la vivienda que se va a remodelar.

En la Figura 6 se observa el contorno de la vivienda en proceso de remodelación.

En la Figura 7 se ven los apoyos que quedarán comprometidos en la reubicación del tramo de red objeto de la PQR.

Al momento de la visita el funcionario del OR recoge un buen registro fotográfico que abarque toda la información necesaria tanto del problema descrito por el peticionario como de la solución propuesta para luego ser condensada en los programas diseñados para ello y luego imprimirlo.

En ese trabajo de campo se toman fotos de los incumplimientos de norma RETIE cuando los hay y se registran todos los puntos y elementos que harán parte de las modificaciones para el rediseño o remodelación de la red.

Figura 5. Casco urbano de La Tebaida – Quindío (parte 1). Red de Baja Tensión que pasa por encima de la vivienda.

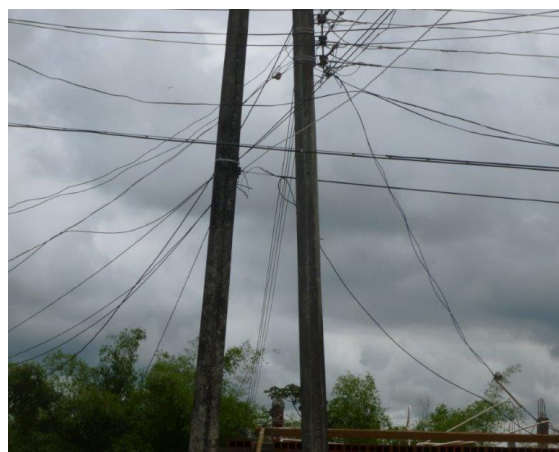


Figura 6. Casco urbano de La Tebaida – Quindío (parte 2). Redes aéreas en el sector de la casa del peticionario.

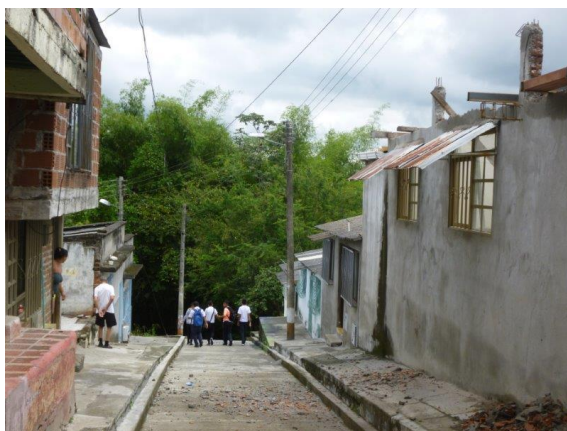


Figura 7. Casco urbano de La Tebaida – Quindío (parte 3). La red obstaculiza el avance de la obra del segundo piso en construcción.



2.3.2.2. Reubicación de una red de baja tensión.

Proyecto para la reubicación de un tramo de red de B.T. (Baja Tensión) según PQR P4691 mediante la cual un ciudadano del municipio de La Tebaida solicita su reubicación con el objetivo de dar curso a la construcción de la segunda planta de su vivienda. Dicho tramo pasa por encima del techo creando un obstáculo para la realización de la obra civil.

En el Cuadro 20 se digitan el número de actividades a realizar en la obra el cual contiene los apoyos a intervenir representados en cada columna precedidos del número de orden, al final se arroja de manera automática el valor total del proyecto.

En el Cuadro 21 se calculan los materiales que se requieren para el trabajo a ejecutar como también el costo de dichos materiales; costo que se suma al del total del proyecto.

Este proyecto pasa a una lista de trabajos que personal contratista del OR tiene recopilado para ir ejecutando en un orden cronológico en el que los ha ido recibiendo. Al peticionario en la respuesta que el OR le emite en el tiempo de ley le da una fecha tentativa para dicha ejecución.

Cuadro 20: Mano de Obra(PQR P4691 Tebaida)

FORMATO CONTROL MANO DE OBRA												
FECHA:	Septiembre 15 del 2016											
PROYECTO:	PQR P4691											
CIRCUITO:	101-22- La Tebaida											
DIREC Y MUNICI:	Barrio Providencia Mz 4 No 4											
DILIGENCIÓ:												
APROBÓ:												
Item	DESCRIPCIÓN MANO DE OBRA	PRECIOS	UN.	P1	P2	P3	P22	P23	P24	P25	TOT	COSTO
2.29	Tendido y tencionado de línea secundaria en cable cuadruplex No. 2 con retiro de línea ex	5011,65736	Un	15	19	0	0	0	0	0	34	170396,3502
3.55	Instalación de percha de 1P a 6P para adecuación de apoyo de BT con estructura en TER	30372,4971	Un	1	2	1	0	0	0	0	4	121489,9882
3.56	Instalación de de cruceta SENCILLA en bandera de 1m a 1,5m	51250,9984	Un	0	1	0	0	0	0	0	1	51250,99839
4.42	Desconexión y conexión de luminaria que incluye	11852,8445	Un	1	0	1	0	0	0	0	2	23705,6889
4.43	Desconexión y conexión de acometida existente	13493,8348	Un	4	5	3	0	0	0	0	12	161926,0175
COSTO TOTAL												528769.0432
MAT												327535,2
D&I												47953.03762
UTILIDAD												86446.99605
IVA												13831.51937
TOTAL												1004535.796

Cuadro 21: Materiales (PQR P4691 Tebaida)

FECHA:

PROYECTO:

CIRCUITO:

DIRECCIÓN Y MUN.:

DILIGENCIÓ:

APROBÓ:

Septiembre 15 del 2016

PQR P4691

101-22- La Tebaida

Barrio Providencia Mz 4 No 4

Jorge Ovidio Castaño Garay

FORMATO CONTROL MATERIALES

Cod. Element	Cod OW	Nombre	J Promedio Almac	P1	P2	P3	P21	P22	P23	P24	P25	TOTAL	COSTO TOTAL
200151		ASLADOR DE PORCELANA TIPO CARRETE DE 3"	1350,76	1	2	1	0	0	0	0	0	4	5403,04
1566		CABLE AL. CUADRUPLX (3 X 2+2) AWG-XLPE	5714,98	15	19	0	0	0	0	0	0	34	194309,32
1282		CINTA DE ACERO INOXIDABLE DE 5/8	2600,37	2	4	2	0	0	0	0	0	8	20802,96
1172		COLLARIN DE 5" A 6" DOBLE TIPO PESADO	10631,9	0	1	0	0	0	0	0	0	1	10631,9
1174		COLLARIN DE 6" A 7" DOBLE TIPO PESADO	11491,33	0	1	0	0	0	0	0	0	1	11491,33
1194		CRUCETA METALICA GALVANIZADA DE 3 X 3 X 1/4	47051,92	0	1	0	0	0	0	0	0	1	47051,92
1201		DIAGONAL RECTA DE 2 x 2 x 1/4 x 1.1 MTS	12637,06	0	1	0	0	0	0	0	0	1	12637,06
1285		HEBILLA PARA CINTA BANDIT DE 5/8"	681,11	2	4	2	0	0	0	0	0	8	5448,88
1231		PERCHA DE 1 PUESTO	4744,54	1	2	1	0	0	0	0	0	4	18978,16
88		TORNILLO DE 1/2" X 1 1/2"	780,63	0	1	0	0	0	0	0	0	1	780,63
TOTAL MATERIALES												327535,2	

2.3.2.3. El siguiente es el diagrama del proyecto:

En la Figura 8 se muestra el diagrama unifilar del estado actual del sistema eléctrico y el catastro del sector mostrando exactamente la ubicación de la vivienda donde está el tramo de red objeto de la PQR que se va a reubicar, en éste se reseñan cada uno de los apoyos comprometidos en la labor. Dicho diagrama está contenido en uno de los programas del sistema del OR y aplica para todos los niveles de tensión comercializados.

AP indica el apoyo a intervenir y el número que lo precede indica la cantidad de éstos.

El diagrama le permite al personal contratista del OR que ejecutará la obra, ubicarse en el área de trabajo con una guía que le muestra claramente todos los puntos y elementos que harán parte de la remodelación con el previo establecimiento de los pasos a seguir para garantizar un trabajo ordenado.

Figura 8. Diagrama unifilar.



2.3.2.4. Actividades a realizar en el proyecto:

Las siguientes son, una a una, las actividades que se realizarán en cada uno de los apoyos o puntos a intervenir para dar solución a la PQR. Este diseño antes de ser ejecutado en el escritorio, fue analizado por el funcionario del OR en el terreno al momento de la visita, analizando punto a punto su ejecución y los apoyos y elementos que hacen parte de la remodelación cuidando de que en dicha remodelación no queden incumplimientos de la norma RETIE y cuidando también que en su realización se cumpla cabalmente con la necesidad del peticionario y evitar después reprocesos.

Cuadro 22: Actividades en el Apoyo 1

AP1: Poste de ferroconcreto de 8m + percha de 4 puestos x 2 + luminaria + acometida X 4 + retenida D.T.:

Actividad a Realizar

1. Desconectar y conectar acometida X 4
2. Desconectar y conectar luminaria
3. Virar percha de 4 puestos
4. Instalar percha de 1 puesto hacia AP2
5. Cambiar red abierta por cable cuadruplex 2X2+2 AWG XLPE, hasta AP2 X 15m

Cuadro 23: Actividades en el Apoyo 2

AP2: Poste de ferroconcreto de 10m + percha de 4 puestos + acometida X 5 + retenida en pie de amigo:

Actividad a Realizar

1. Desconectar y conectar acometida X 5
2. Instalar cruceta en bandera, de paso
3. Cambiar red abierta por cable cuadruplex 2X2+2 AWG XLPE, hasta AP3 X 19m

Cuadro 24. Actividades en el apoyo 4

AP3: Poste de ferroconcreto de 8m + percha de 4 puestos x 2 + luminaria + acometida X 3:

Actividad a Realizar

1. Desconectar y conectar acometida X 3
2. Desconectar y conectar luminaria
3. Virar percha de 4 puestos
4. Instalar percha de 1 puesto hacia AP2

3. PQR'S RELACIONADAS CON EL PROCESO DE ATENCION DE PÉRDIDAS TÉCNICAS, PERDIDAS NO TÉCNICAS Y SATISFACCION DEL USUARIO

Se establece el procedimiento para tramitar y solucionar las PQR, realizadas por los clientes y usuarios del Operador de Red (OR). PQR's que son recibidas por medio de los diferentes canales de atención como correo físico o electrónico, atención telefónica, atención personalizada, o página web <http://www.edeq.com.co>. También se dispone de un equipo encargado de recibir tramitar y resolver las quejas, reclamos que los usuarios hacen al operador de red (OR). (3)

3.1. PRINCIPALES TIPOS DE PQR'S EN PÉRDIDAS TÉCNICAS, PÉRDIDAS NO TÉCNICAS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Entre los diferentes tipos de PQR se tienen:

- Reclamos por altos consumos, o por desviaciones significativas en la energía consumida
- Problemas de variación de tensión
- Dudas sobre la lectura de los medidores, lectura facturada, o sobre el estado de funcionamiento de los equipos de medida
- Dudas de usuarios con financiaciones: Consumo, materiales, medidores, mano de obra en trabajos realizados, entre otros.
- Solicitudes de usuarios para que le financien: Medidores, acometidas o materiales.
- Solicitudes de usuarios sobre líneas puestas a tierra
- Daños ocasionados por descargas eléctricas atmosféricas
- Información sobre hurto de energía
- Información de los usuarios sobre robo de materiales
- Denuncia de los usuarios sobre comportamiento de funcionarios o contratistas
- Usuarios sin servicio de energía por daños en acometidas o medidores
- Garantía de medidores

3.2. ACTIVIDADES BÁSICAS PARA ATENDER PQR'S POR PARTE DEL OPERADOR DE RED (OR), SECCIÓN DE PÉRDIDAS

Los operadores de red (OR's) deben contar con personal idóneo para atender las peticiones, quejas y reclamos (PQR's) solicitadas por parte de los usuarios; entre las principales actividades a desarrollar figuran (5):

1. Realizar las visitas técnicas al terreno
2. Visita previa al terreno por desviaciones significativas
3. Visita a los predios para verificación e instalación de los servicios provisionales
4. Visitas técnicas para determinar el estado de medidores, instalaciones, aclaraciones sobre créditos, materiales, consumos, financiaciones.
5. Análisis de la revisión en terreno por técnico administrativo
6. Recibir y aclarar las quejas sobre comportamiento de funcionarios o contratistas.
7. Tener un stock de medidores, para instalar al usuario en calidad de préstamo en caso de ser retirado para laboratorio el medidor o por reposición

3.2.1. Visitas técnicas al terreno

El proceso da inicio con la recepción de las PQR's a través diversos medios incluyendo el escrito o verbal y el electrónico. Por los motivos citados en la sección 2.1. PRINCIPALES TIPOS DE PQR'S TÉCNICAS, cuando es por medio escrito o verbal, en la ventanilla de gestión documental, se le asigna el número consecutivo, registrando la hora de recibo, se le entrega una copia al usuario con la firma del funcionario que lo atiende, iniciándose el trámite para dar cumplimiento en términos de ley a la respuesta, son 15 días hábiles contados a partir de recibido el oficio al petionario. Seguidamente es digitado en el Software Mercurio, programa que automáticamente hace seguimiento y da las alarmas del tiempo transcurrido en el trámite de la PQR. (3)

La petición pasa, luego, a la oficina de pérdidas, por medio del correo interno y el software Mercurio; posteriormente se digita en un archivo electrónico con el número; el auxiliar analiza la PQR y posteriormente la digita en el sistema de información comercial (SAC), realizando respectivo direccionamiento para que sea ejecutada en terreno la respectiva revisión.

El revisor, disponiendo de un medio electrónico llamado terminal, la lee y analiza en terreno, visita el predio y dialoga con el usuario. Estas visitas pueden ser a usuarios sin energía por fallas en medidores o daños en las acometidas, daños internos (fugas o líneas aterrizadas), fluctuación de tensión, ya que al usuario se le debe garantizar el servicio de energía, recomendar sobre la clase de medidor a comprar el usuario, informarle sobre el estado de instalaciones internas, dando las

recomendaciones necesarias al usuario, a la vez que se digita, en la terminal, la acción realizada en terreno o las posibles soluciones, correctivos necesarios a ejecutar en el predio, y captación de la firma de usuario por medio electrónico. La firma es transmitida desde la terminal, vía internet, al sistema de información comercial (SAC) de la entidad, al ser descargada el auxiliar la analiza y si es necesario se tomen los correctivos necesarios para garantizar a la satisfacción del cliente.

3.2.2. Visita previa al predio por desviaciones significativas

Los operadores de red (OR's) deben contar con personal idóneo para atender visitas previas a los predios con registros de desviaciones significativas como: (3)

1. Realizar las visitas técnicas al terreno
2. Verificar el estado del medidor e instalaciones
3. Verificar, determinar la posible causa del incremento del consumo del usuario.
4. Verificar posibles fugas de energía, y si las hay hacer la recomendación necesaria para la corrección.
5. Dejar constancia por escrito al usuario, informando la lectura del medidor y resultado de la revisión
6. Digitar todas las pruebas y observaciones en la terminal

3.2.3. Visita a los predios para verificación e instalación de los servicios provisionales

Realizar las visitas técnicas e informar al usuario sobre el punto de conexión más efectivo

1. Verificar la carga e instalar el servicio provisional con la acometida acorde a la carga cumpliendo con el RETIE (6). De acuerdo a la carga hacer recomendación necesaria sobre la medida.
2. Digitar todas las observaciones en la terminal y recoger la firma del usuario o representante

3.2.4. Visitas técnicas para determinar el estado de medidores, instalaciones, aclaraciones sobre créditos, materiales, consumos y financiaciones.

1. Realizar visita informando al usuario el motivo
2. Verificación la dirección postal del predio, el número del NIU (número identifica el predio) y del medidor que se visualiza en la terminal
3. Verificación de la instalación y estado del medidor (prueba de contratación y dosificación).
4. Aclarar dudas de los usuarios, sobre materiales instalados, o estado de las financiaciones, créditos
5. Digitar las observaciones en la terminal, y recoger firma del usuario con el número de cédula

3.2.5. Análisis de la revisión en terreno por el técnico administrativo

En la oficina el técnico administrativo verifica en el sistema de información comercial (SAC) por medio del código o NIU que identifica al usuario, número de la PQR, analiza el concepto técnico del revisor, si este lo realizó en forma correcta y acorde a los solicitado por el usuario, si realizó el correctivo se procede a dar respuesta a canales presenciales. (5)

Si es necesario direccionar nuevamente, se amplía este concepto, tomando la decisión sobre la solución o direccionándolo a la sección donde le puedan dar solución inmediatamente y cuando se tenga la respuesta en el SAC, seguidamente se da el concepto técnico por medio del Software Mercurio al Ingeniero y este la envía a canales presenciales para que den la respuesta definitiva al usuario.

En algunos casos es posible encontrar que la petición no tiene un concepto técnico ni legal, solo son pretensiones del peticionario y por consiguiente la respuesta del operador de red (OR) es negativa a sus pretensiones aclarándole en esta que tiene el derecho de apelar o reponer ante el ente del estado competente, cuando la PQR sí tiene un fundamento y es necesario hacer un correctivo se le da una respuesta positiva al peticionario y se le da una fecha tentativa para la solución.

3.2.6. Recibir y aclarar las quejas sobre comportamiento de funcionarios o contratistas.

Recibir las inconformidades de los usuarios sobre comportamientos o mal entendidos con los funcionarios de planta o contratistas del operador de red, dándoles el debido trámite dentro de la organización, haciendo los debidos correctivos, dando las respectivas aclaraciones a los usuarios. (3)

En la Figura 9 se indica la forma como llega la PQR por el correo interno de operador de red (OR), y seguidamente como se ingresa al software Mercurio. (7)

En la Figura 10 muestra la presentación del software Mercurio, y opciones de entrada del operador de red (OR) para navegar en él. (7)

En la Figura 11 muestra el resumen de las PQR que están pendiente por dar respuesta, y a la vez me da información en porcentaje del estado de vencimiento (alarma en colores), con el color informa el estado. (7)

En la Figura 12 ilustra los pasos a seguir para dar respuesta a la PQR, con el concepto técnico por el software Mercurio, al Jefe para su aprobación, informa el sitio donde debe de ir la respuesta y manera de grabar (salvar) la información. (7)

En la **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** se visualizan las terminales que usan los revisores técnicos en terreno, estas reemplazan los talonarios, ayudando así a la conservación del medio ambiente y tienen comunicación por internet con el sistema de información comercial del operador de red (OR). (5)

Figura 9. PQR a través del correo interno al operador de red.

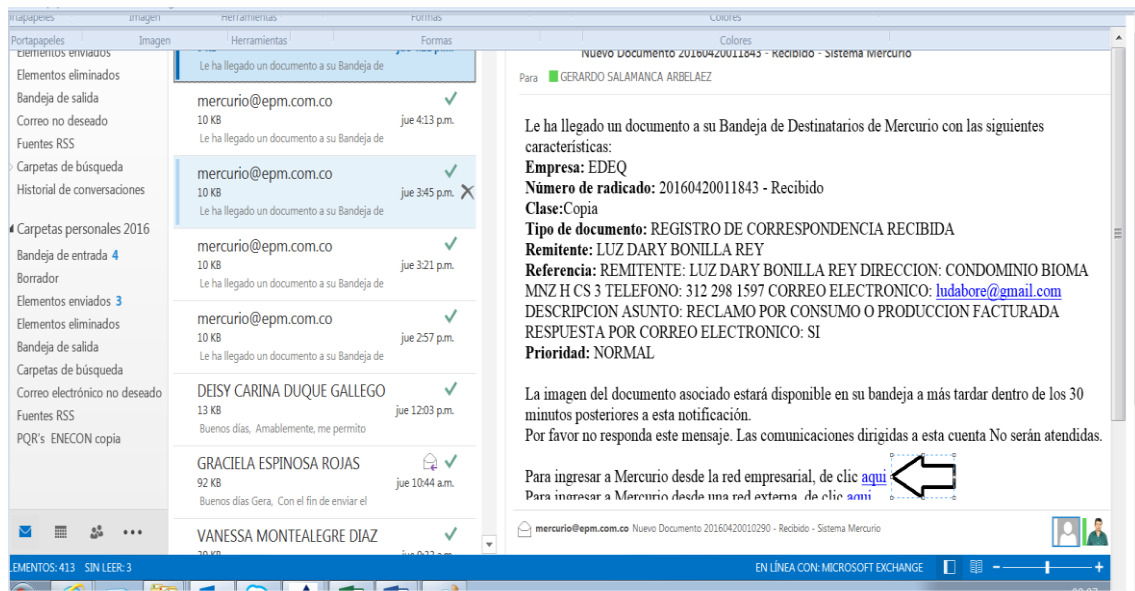


Figura 10. Presentación Software Mercurio.



Figura 11. Mercurio visualiza estado avance PQR.

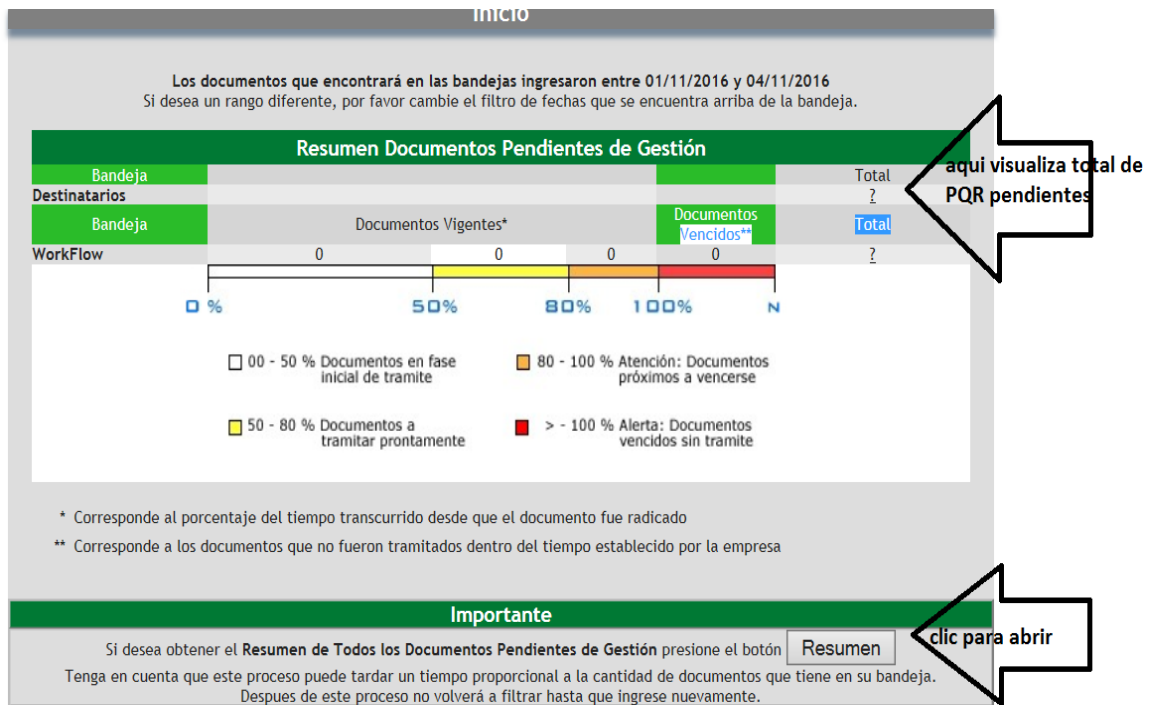


Figura 12. Forma como se da respuesta a una PQR por Mercurio.

epm estamos ahí.

MERCURIO Sistema de Gestión Documental 7.0

INICIO BANDEJAS RADICACIÓN CONSULTAS REPORTES SEGURIDAD ADMINISTRACIÓN AYUDA SALIR

Destinatarios - Lista de Comentarios

Comentarios de Destinatario		
Destinatario	Fecha	COMENTARIO
LEYDI CAROLINA ESPITIA CUELLAR		
GERARDO SALAMANCA ARBELAEZ		<p>El día 03 de Noviembre de 2016, Se realiza visita al código 200950 con OT 3535432, PQR 11782 alto consumo, se revisan conexiones, se hacen pruebas de dosificación y contrastación al medidor encontrándose en buen funcionamiento y se sella, disco del medidor no gira en vacío, no se evidencian fugas ni líneas aterrizadas, se le recomienda al usuario hacer revisar nevera, ya que se encuentra en mal estado carga muy de seguido con corriente constate de 1,91 A, se deja todo en perfecto estado.</p> <p>Se le informa al usuario que el día 06/10/2014, hizo una financiación por un valor de \$ 388.862,00 por concepto de Habitación de vivienda, se suministra e instalan 45 metros de concéntrico 1"6-8, 1 caja, 1 interruptor, 1 varilla a 60 cuotas. Al día de hoy lleva canceladas 25 cuotas, faltándole por cancelar 35 cuotas por cancelar, con AJM-42904, la Firma el Señor CARLOS ANDRES HENAO con cedula 9731393, en calidad de representante (Familiar)</p>
GRACIELA ESPINOSA ROJAS		
LUZ ADRIANA LOPEZ PARRA		

Figura 13 Terminales que usa el personal técnico para ejecutar las revisiones en terreno.



3.3. CASOS DE ESTUDIO

Se presenta el análisis para la atención de los siguientes tipos de PQR's, los cuales fueron atendidos por el Operador de Red (OR): (3)

- Revisión por desviación significativa en el consumo de energía para una valla publicitaria. Respuesta de operador de red (OR) a PQR del usuario por reclamo en el consumo de energía (5)
- Primera carta del ente Gubernamental planeación municipal solicitando la suspensión del servicio de energía para un predio dirigida al operador de red (OR).
- Segunda Carta Planeación solicitando información al operador de red (OR) sobre por qué no se ha suspendido el servicio de energía. (3)
- Suspensión del servicio de energía ordenado por un ente gubernamental (5)
- PQR del usuario solicitando aclaración por la suspensión del servicio de energía al operador de red (OR). (5)
- Respuesta del operador de red (OR) al usuario aclarando el motivo de la suspensión del servicio de energía.
- PQR donde el usuario apela ante el operador de red (OR) por alto consumo. Respuesta del operador de red (OR) al usuario por la apelación sobre alto consumo.
- Recurso de reposición y en subsidio el de apelación ante Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que hace el usuario solicitado aclaración por la suspensión del servicio de energía.
- Respuesta del operador de red (OR) al usuario aclarando el motivo de la suspensión del servicio de energía.
- El ente gubernamental solicita y autoriza la reconexión del servicio de energía.
- Reclamo del usuario por alto consumo en un periodo de facturación.
- El ente gubernamental solicita y autoriza la reconexión del servicio de energía
- El operador de red reconecta y normaliza el servicio de energía, autorizado por el ente gubernamental

3.3.1. Revisión por desviación significativa en el consumo de energía para una valla publicitaria.

El usuario reclama ante el operador de red, por el consumo de energía tan alto, y a la vez solicita la revisión de las instalaciones con el fin de detectar posibles fugas de energía, también solicita le sean realizadas las pruebas al medidor con el fin de verificar el estado, para ver si el error de porcentaje en la medida está dentro del rango permitido. (3)

La Figura 14 muestra el reclamo del usuario al operador de red, por el alto consumo, y valor de la factura, a la vez solicita revisión sobre el estado de las instalaciones parte 1, y solicita información sobre el estado del medidor. (3)

La Figura 15 muestra la continuación del reclamo por parte del usuario al operador de red, por el alto consumo, y valor de la factura, solicita realicen pruebas al equipo de medida parte 2.

La Figura 16 informa el medidor que actualmente está instalado en el predio, con la serie, fecha y lectura de la instalación, el que fue retirado para ser enviado a un laboratorio certificado con la fecha y la lectura, se encuentra resaltado indicando que la información que está en la parte inferior (historial) corresponde a este.

La Figura 17 informa el resultado de la primera visita que realizan los técnicos por parte del operador de red (OR), al predio que solicito la visita, con fecha y hora.

La Figura 18 visualiza el medidor que está instalado en terreno, y es retirado por el operador de red para ser enviado a un laboratorio certificado, en atención a la PQR por reclamo de desviación significativa, indica la serie, marca y lectura que tiene el medidor.

En la Figura 19 se informa el motivo de la visita que hace el operador de red (OR) al predio, con fecha y hora, se efectúan pruebas al medidor, indicando las corrientes por fase del medidor, y el estado del funcionamiento del medidor, de esta forma queda guardada la información y a la vez disponible para cuando se necesite, y es llamada del sistema de información comercial (SAC), con el NIU que identifica al usuario.

En la Figura 20 con la pinza Voltiamperimétrica se toma y se visualiza la corriente por fase que consume el predio en amperios.

En la Figura 21 muestra los datos tomados al medidor con los cuales se encuentra el error arrojado 1,75 %, estando dentro del rango permitido, informando el medidor se encuentra en buen estado de funcionamiento.

Figura 14. PQR por desviación significativa en el consumo de energía para una valla publicitaria (parte 1).

respetuosamente me
permiso reclamar por el alto consumo de energía facturado , en el
periodo comprendido entre el 14 de Febrero y el 15 de Marzo de 2016, para
una valla de publicidad
Bolo Club, del Municipio de Armenia, conexión está identificado con código
3, en
razón a que el consumo de energía se incrementó considerablemente en
dicho periodo con relación al promedio histórico, por lo tanto para dar
claridad a mi reclamación por consumos de energía se requiere de lo
siguiente:

Primero: Que la empresa realice una revisión exhaustiva y de fondo a las instalaciones en donde se encuentra instalado el medidor, con el fin de verificar posibles fugas de energía imperceptibles o perceptibles, ya que la Ley estableció la obligación en cabeza de las empresas de ayudar al usuario a detectar el sitio y causa de las fugas, Ley 142 de 1994, Resolución CREG 108 de 1997, Contrato Condiciones Uniformes y Resoluciones emitidas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en esa medida, cuando la desviación significativa de consumo surge como consecuencia de una fuga imperceptible, es deber de la empresa efectuar su verificación a través de instrumentos técnicos apropiados, debido precisamente a la noción de fuga imperceptible que nos indica que esta no es detectable directamente por los sentidos, sino solamente mediante instrumentos técnicos adecuados, tal como se establece en el (inciso tercero del artículo 146 de la ley 142 de 1994), **e igualmente se debe entregar un informe de parte de la empresa, en caso de encontrarse alguna falla en la prestación del servicio, imputable al estado de las instalaciones internas o externas, para proceder a la respectiva corrección a través de un técnico electricista particular en los términos de la Resolución CREG 108 de 1997 y Resolución No. 070 de 1998 numeral 4.4.4.**

Segundo: Se solicita efectuar el respectivo chequeo o contrastación al medidor, con el fin de verificar si está o no funcionando correctamente, se requiere que la empresa, entregue los parámetros de tipo técnico que se

Figura 15. PQR por desviación significativa en el consumo de energía para una valla publicitaria (parte 2).

tienen para contrastar medidores, que abalen los porcentajes permisibles o rangos de errores tanto por encima como por debajo.

Tercero: Efectuado el análisis del periodo en reclamación se evidencia una clara desviación significativa de consumos en el último periodo facturado, con relación al consumo promedio de los últimos seis meses, que de acuerdo con el artículo No.149 de la Ley 142 de 1994 y la Resolución CREG 108 de 1997, la empresa estaba en la obligación de investigar la desviación significativa frente a los consumos anteriores, de acuerdo con lo antes enunciado, se requiere de parte de la Empresa la entrega de los documentos soportes que demuestren cumplimiento con lo ordenado por la Ley, e igualmente copia de las comunicaciones dirigidas al usuario informado del resultado de las mismas.

Figura 16. PQR 1459 Medidor que fue retirado por el operador de red (OR) en terreno para ser enviado a laboratorio.

1 - Datos Generales [Consulta] [5.69.ACTSIS]

Código	254036 3	CORPORACION BOLO CLUB PANTALLA	Ciclo/Ruta	29	11121851970
Dirección	CRA 19 ENTRE CLLS 1 Y 2 NTE - AVENIDA BOLÍVAR-PANTALLA LEC		Municipio	ARMENIA	
Tarifa	203	COMERC MONOMIA CCA (Grp. CU	102	NT.1-R.Aerea-P.Edeq	Cl. Servicio Comercial E/M 1

General Facturas Pagos Cartera Créditos Pendientes **Medidor** Revisiones Recup. Consumo Auditoría

Número	Marca	Tipo	Estado	Cantidad Medidores
1207028755	GNS GENESIS	A3 Activo Trifilar Neutro Incorp	I Instalado	1
1207028755	GNS GENESIS	R1 Reactivo trifasico sencillo	I Instalado	
61328244	ISK ISKRA	A3 Activo Trifilar Neutro Incorp	E Entrada Laboratorio	

Ent.	Dec.	Factor Multip.	Modelo	Promedio	F. Ult. Inst.	Lec.Ult.Inst.	F. Ult.Retir.	Lec.Ult.Retir.
5	2	1	Modelo 2012	1619	27/02/13	.000	27/05/16	87604.100

Análisis de Consumos Detallados

Csv.	F. Lectura	F. Factura	Lec.Tomada	Obs.	TR	Lectura Verificada	Obs. Ver.	Lectura Facturada	Consumo	Promedio	Sol.	Lector	Acción Cri. Ver.
39	14/05/2016	23/05/2016	87604.000		T	87604.100		87604.000	912	1619	CLT	62	
38	14/04/2016	22/04/2016	86692.000			87604.100		86692.000	1851	1657	CLT	38	
37	15/03/2016	23/03/2016	84841.000		T	86691.500		84841.000	1995	1867	CLT	70	
36	13/02/2016	22/02/2016	82846.000					82846.000	1334	2145	CLT	62	
35	15/01/2016	25/01/2016	81512.000					81512.000	1393	2407	CLT	67	

Obs. Lectura		Obs.Verificación		Fecha Acción	16-05-2016
Acción Medidor	Verificación en Terreno.	Solución Crítica	Lectura Tomada	Nro Proceso	7251723
Lectura Relect	Obs Relect.	Lectura Revisión	Obs Rev.	Factor Multip.	1
Notas Terreno					
Tipo Comentario		Comentario			

Figura 17. Primera visita del operador de red al predio.

2 - Ingreso (Consulta) de Revisiones [Consulta] [5.32.ACTSIS] Proceso : 7037930

Código	254036	3	CORPORACION BOLO CLUB PANTALLA	Ciclo/Ruta	29	11121851970
Dirección	CRA 19 ENTRE CLLS 1 Y 2 NTE - AVENIDA BOLÍVAR-PANTALLA LEE			Municipio	ARMENIA	
Tarifa	203	COMERC MONOMIA CCA C Grp. CUJ 102	NT.1-R.Aerea-P.Edeq	Cl. Servicio	Comercial	E/M 1
Clase Servicio	2	Comercial	Nivel Tensión	1	Nivel 1	
Estrato	0	Sin Estrato	Tarifa	203	COMERC MONOMIA CCA CCR	

Nro. Proceso	Tipo Proceso	Nro. Revisión	Tipo Revisión	Motivo Revisión	Fec. Solicitud	Usuario	Estado
7037930	Alto Consumo	3380018	Revisión Sin Equipo Patrón	PQR	11/04/2016	EDELGADO	F
7037930	Alto Consumo	3379185	Revisión Sin Equipo Patrón	PQR	08/04/2016	SLONDONO	F

Revisión

Revisor	349	ANDRES ARANA	Fec.Sistema	11/04/2016	Fec.Revisión	09/04/2016:14:49	Generada por	SAC
Observación	11	No se pudo ejecutar acción	Acción	Cierre de la Revisión		Finalizada por	SIRIUS	
Técnico			Tipo Dcto.	TPL	Terminal Portátil	Valor Acción	0	
Tp. Cuadrilla			# Dcto. 3379185					
<p>Notas</p> <p>SE VISITA POR PQR. NO SE PUDO EJECUTAR ESTA ACCION YA QUE NO ENCONRTO NADIE QUIENA ATIENDA LA VISITA. SE LLAMA LA NUMERO SUMINISTRADO 3188732424 PERO MANIFIESTAN QUE NO TIENEN QUE VER CON ESTE PREDIO. SE REQUIERE MAS INFORMACION DEL USUARIO.</p>								

Notificado

Tipo	6	Predio Solo	Identifica.	00	Nombre	00
Notas						

Figura 18. Medidor que está instalado en terreno, y es retirado para ser enviado a laboratorio certificado.



Figura 19. PQR Segunda visita al predio del operador de red, se realizan pruebas del medidor.

2 - Ingreso (Consulta) de Revisiones [Consulta] [5.32.ACTSIS] Proceso : 7037930

Código	254036	3	CORPORACION BOLO CLUB PANTALLA	Ciclo/Ruta	29	11121851970
Dirección	CRA 19 ENTRE CLLS 1 Y 2 NTE - AVENIDA BOLÍVAR-PANTALLA LED			Municipio	ARMENIA	
Tarifa	203	COMERC MONOMIA CCA (Grp. CU 102	NT.1-R.Aerea-P.Edeq	Cl. Servicio	Comercial	E/M 1
Clase Servicio	2	Comercial	Nivel Tensión	1	Nivel 1	
Estrato	0	Sin Estrato	Tarifa	203 COMERC MONOMIA CCA CCR		

Nro. Proceso	Tipo Proceso	Nro. Revisión	Tipo Revisión	Motivo Revisión	Fec. Solicitud	Usuario	Estado
Z037930	Alto Consumo	3380018	Revisión Sin Equipo Patrón	PQR	11/04/2016	EDELGADO	F
Z037930	Alto Consumo	3379185	Revisión Sin Equipo Patrón	PQR	08/04/2016	SLONDONO	F

Revisión

Revisor	350	CRISTIAN GARZON	Fec.Sistema	14/04/2016	Fec.Revisión	13/04/2016:15:00	Generada por	SAC
Observación	21	Rev SIN equip patrón ejecutada-NOR	Acción	Cierre de la Revisión		Finalizada por	SIRIUS	
Técnico			Tipo Dcto.	TPL	Terminal Portátil	Valor Acción	0	
Tp. Cuadrilla			# Dcto.	3380018				

Notas

se atiende pqr alto consumo.se realiza revision a medidor se encuentra en buen estado.se evidencia que la balla presenta corrientes constantes por fases R y S que superan los 50 amp.La cual permanece en funcionamiento las 24 horas.las cargas se encuentran en aluminio

Notificado

Tipo	6	Predio Solo	Identifica.	0	Nombre	0
Notas						

Figura 20. Toma corriente con pinza Voltiamperimétrica al medidor.



Figura 21. Pruebas y resultado de la verificación del medidor en terreno.

5 - Ingreso (Consulta) de Pruebas a Elementos [Consulta] Proceso: 7037930 Tipo:

Código	254036	3	CORPORACION BOLO CLUB PANTALLA	Ciclo/Ruta	29	11121851970
Dirección	CRA 19 ENTRE CLLS 1 Y 2 NTE - AVENIDA BOLÍVAR-PANTALLA LED			Municipio	ARMENIA	
Tarifa	203	COMERC MONOMIA CCA (Grp. CU	102	NT.1-R.Aerea-P.Edeq	Cl. Servicio Comercial E/M 1
Revisión	3380018	Tipo	73	Revisión Sin Equipo Patrón		
Fecha	13-04-2016	Obs.	21	Rev SIN equip patrón ejecutada-NORMAL		

Tipo Elemento ME Medidor de Energia Número Elemento 61328244 Elemento ID 273049

Pruebas PCT

ID Prueba	Kd	N. Vueltas	Voltaje	Corriente	Tiempo	F. Potencia	P. Calculado	P. Real	Error
5 PCT Bajo S	120	5	123.8	2.29	520	1	288.4615384615	283.502	1.75
4 PCT Bajo R	120	5	121	2.31	520	1	288.4615384615	279.51	3.2

3.3.2. Respuesta de operador de red (OR) a PQR por desviación significativa

El operador de red (OR) da respuesta a la PQR por desviación significativa informando al usuario sobre la visita técnica realizada en el predio, con fecha, hora, efectúa las pruebas al medidor, informando se encuentra en buen estado de funcionamiento, aclarando la causa del alto consumo. (5)

Asunto: PQR por desviación significativa

De acuerdo con lo solicitado en la petición PQR por desviación significativa, Pantalla LED. Se le debe informar lo siguiente.

El día 13 de abril 2016 a las 15:00 p.m. se visita el predio en atención al reclamo 4 por alto consumo. Se realiza revisión a medidor se encuentra en buen estado. Se evidencia que la valla presenta corrientes constantes por fases R y S que superan los 50 amperios. La cual permanece en funcionamiento las 24 horas. Las cargas se encuentran en aluminio.

3.3.3. Ente Gubernamental (Planeación Municipal) solita suspensión del servicio de energía para un predio

El ente gubernamental hace la solicitud al operador de red (OR) sobre la suspensión del servicio de energía al predio aclarando el motivo de no viabilidad en la ubicación, y a la vez da un lapso de tiempo limitado para que el propietario haga el desmonte de la valla publicitaria, el operador de red (OR) en atención a la solicitud del ente gubernamental hace la suspensión del servicio de energía a la valla publicitaria. (3)

La Figura 22 primera solicitud de suspensión del servicio de energía al predio solicitada por un ente gubernamental al operador de red, y aclara el motivo de la solicitud (OR)

La Figura 23 segunda solicitud del ente gubernamental, solicitando la suspensión del servicio de energía por parte del operador de red (OR) al predio, y hace aclaración sobre el motivo de esta solicitud, e informa que también envía carta al usuario aclarando el motivo de la solicitud por suspensión del servicio de energía [¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.]

La Figura 24 informa el operador de red, suspende el servicio de energía acatando solicitud del ente gubernamental, igualmente informan el material retirado, y destino final de este, de esta forma queda registrado en el sistema de información comercial (SAC) la información y revisiones realizadas por los técnicos revisores del operador de red en el terreno, según lo ordenado.

La Figura 25 muestra la visualización y la ubicación de la posición del armario y soporte de la pantalla led, demuestra la invasión del espacio público por parte esta.

La Figura 26 informa sobre la invasión del espacio público por la pantalla led, la contaminación visual.

La Figura 27 visualiza la acometida trenzada que alimenta la pantalla led, y la contaminación visual de ésta.

Figura 22. Primera carta del ente gubernamental solicitando la suspensión del servicio eléctrico.

Asunto: Requerimiento por presunta infracción en ubicación de publicidad exterior tipo valla.

Cordial saludo

En revisión técnica realizada por parte de los controladores urbanos adscritos a esta dependencia, se pudo observar la ubicación de publicidad exterior tipo valla Led ubicada en espacio publico tipo andén, **(valla que anteriormente**

publicidad que a la fecha no presenta solicitud de viabilidad ni permiso de ubicación ante el Departamento Administrativo de Planeación, por lo anterior esta dependencia le solicita el desmonte del elemento publicitario tipo valla en un término de ocho (8) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de este documento, vencido este plazo y no presentarse el desmonte, se solicitará a la Secretaría de Infraestructura del Municipio y los costos los asumirá el propietario de la valla, conforme a lo estipulado en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Figura 23 Segunda carta ente gubernamental al operador de red (OR) solicitando aclaración porque no se ha suspendido el servicio.

Asunto: Requerimiento de retiro de publicidad exterior tipo valla.

Cordial saludo

En atención al control urbano que viene desarrollando el Departamento Administrativo de Planeación, se pudo verificar que la valla ubicada en espacio publico, **(la que no presenta viabilidad de ubicación)** aun continua con el servicio de energía pese a solicitud realizada por esta dependencia del retiro de la misma.

En visita realizada para informar del no retiro del servicio, se solicito por parte de la carta enviada al propietario donde se le comunica la no viabilidad y retiro de la misma, por lo anterior adjunto copia de la carta enviada al infractor.

Figura 24. El operador de red (OR), suspende el servicio de energía de este predio, siguiendo solicitud del ente gubernamental.

1 - Datos Generales [Consulta] [5.69.ACTSIS]

Código	254036	3	CORPORACION BOLO CLUB PANTALLA	Ciclo/Ruta	29	11121851970
Dirección	CRA 19 ENTRE CLLS 1 Y 2 NTE - AVENIDA BOLÍVAR-PANTALLA LED			Municipio	ARMENIA	
Tarifa	203	COMERC MONOMIA CCA (Grp. CU	102	NT.1-R.Aerea-P.Edeq	Cl. Servicio	Comercial E/M 1

General Facturas Pagos Cartera Créditos Pendientes Medidor **Revisiones** Recup. Consumo Auditoria

Filtrar por: ☐ Revisiones ☒ Todas ☐ Suspensiones

Consulta Conexos Imprimir Revisión Historia Revisión Detalle Revisión

Núm. Proceso	Tipo Revisión	Motivo Revisión	F. Solicitud	F. Revisión	Rev.	Obs.	Lectura	Estado
7326243	Verificados de Lectura	Proceso Interno	18/07/2016	19/07/2016 09:00	233	1	787	F
7323540	Visita clientes cartera vencida act	Clientes cartera vencida activa	15/07/2016	15/07/2016 11:13	358	5		F
7319629	Revisión Sin Equipo Patrón	PQR	11/07/2016	14/07/2016 12:42	376	11		F
7303749	Revisión Sin Equipo Patrón	Otras Solicitudes	28/06/2016	28/06/2016 15:21	372	45	1.42	F
7262320	Revisión Sin Equipo Patrón	PQR	23/05/2016	27/05/2016 12:02	388	4	1.35	F
7251723	Revisión Sin Equipo Patrón	PQR	12/05/2016	16/05/2016 14:43	325	11	87604.1	F
7241884	Corte o verificación de corte	Control de provisionales	05/05/2016	06/05/2016 15:22	385	5	87603.6	F
7037930	Revisión Sin Equipo Patrón	PQR	11/04/2016	13/04/2016 15:00	350	21	86442.6	F

Observación: Orden direccionada

Tipo Prog. 1 No F. Prog. 05/05/2016 Com. PQR 2057 R 4021 DP-POT-PEV-0174 y otro documento may/02/16 DP

Notas: SE VISITA PREDIO POR PQR 2057, RADICADO 4021. SE RETIRAN 9 METROS DE ACOMETIDA CONCENTRICO 2X8+8, LOS CUALES SE LLEVAN A BODEGA DE ENECON.

Usuario: SMCARDENASA Sandra Milena Cardenas Aragon Responsable: GSALAMANCA

F. Asignado: Revisor: GUSTAVO ADOLFO QUIROGA ROJA Num. Revisión: 3403510 Fecha Sistema: 10/05/2016 08:47

Proc. Masivo: Estado: # Rev: F. Generación: Fecha Cierre:

Tipo Cuadrilla: Generada por: SAC Finalizada por: SIRIUS

Figura 25. Visualización y ubicación de la posición del armario y soporte de la pantalla led en espacio público.



Figura 26. Visualización de la pantalla led en el espacio público.



Figura 27 Visualización de la acometida trenzada que alimenta la pantalla led.



3.3.4. Usuario solicita aclaración sobre suspensión del servicio

El usuario solicita aclaración sobre el motivo de la suspensión del servicio de energía del predio, informando está debidamente legalizado ante el operador de red, e informa se encuentra al día en los pagos, reclamando el derecho a la defensa y a ser oído, igualmente solicita el respeto del derecho al debido proceso de los usuarios (5)

La Figura 27 consiste en una PQR en la que el usuario solicita aclaración por la suspensión del servicio de energía, por parte del operador de red (OR) al predio, e informa está debidamente legalizado. hoja 1. (5)

La Figura 29 es una PQR con la cual usuario solicita aclaración por la suspensión del servicio de energía, por parte del operador de red (OR) al predio, reclama el derecho a ser oído y a cuestionar los actos de la suspensión hoja 2.

La Figura 30 es una PQR con la cual el usuario solicita aclaración por la suspensión del servicio de energía, por parte del operador de red (OR) al predio, informando tiene derecho a ser oído y que se le respete el derecho al debido proceso de los usuarios. hoja 3.

La Figura 31 es una PQR con la cual usuario solicita aclaración por la suspensión del servicio de energía, por parte del operador de red (OR) al predio, el usuario informa que le están violando flagrantemente los derechos fundamentales y exige reconexión inmediata. hoja 4. (5)

Figura 28. PQR usuario solicitando aclaración por la suspensión del servicio de energía al operador de red (OR), hoja 1.

89.006.182, respetuosamente me permito
solicitar a la , el motivo y/o razón, que dieron
origen a la suspensión del servicio de energía, para una valla de publicidad ubicada

Municipio de Armenia, servicio éste previamente legalizado e identificado con código

Se requiere que la empresa aclare del porque se suspende el servicio, cuando se encuentra de por medio una reclamación vía derecho de petición por alto consumo, aquí se presenta una clara violación al debido proceso que es la garantía indispensable, para la adopción de decisiones relacionadas con la suspensión, corte, o la continuidad en la prestación de los servicios públicos domiciliarios, considero que se me vulneraron de manera evidente los derechos constitucionales fundamentales pues de por medio debe existir una notificación de suspensión y/o corte del servicio y una respuesta efectiva a mi derecho de petición.

En primer lugar: ¿viola la empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios el derecho al debido proceso, cuando suspende la prestación del servicio sin notificarme debidamente la decisión administrativa de suspensión o corte y sin indicar las razones que se tienen para la suspensión de dicho servicio?, el derecho de los usuarios de servicios públicos domiciliarios al debido proceso implica su derecho a ser notificados oportuna y debidamente de los actos de suspensión, corte y terminación de los servicios, con el fin de que puedan recurrir.

Para ese efecto es importante tener en cuenta que según la Constitución el debido proceso se aplicará a "toda clase de actuaciones judiciales y administrativas" (CP art. 29). La relevancia de esta norma constitucional para un proceso como este, estriba en que las actuaciones de las empresas de servicios públicos domiciliarios, cuando implican la suspensión, el corte o la terminación de la prestación de dichos servicios, se componen de actos administrativos, razón por la cual están sujetas al debido proceso. En ese sentido, cuando una empresa de servicios públicos domiciliarios procede a suspender, cortar o terminar la prestación de uno de sus servicios, debe respetar entre otros límites protegidos por la Constitución el derecho de todo usuario a "la defensa" (CP art. 29). En un ámbito como el de prestación de servicios públicos domiciliarios, este derecho a la defensa implica ante todo el derecho del usuario "a ser oíd[o]", según la fórmula de la Convención Americana sobre Derechos Humanos (arts. 8.1. CADH y 93 CP).^[29]

Figura 29. PQR usuario solicitando aclaración por la suspensión del servicio de energía al operador de red (OR), hoja 2.

Ahora bien, la garantía del derecho de los suscriptores a ser oídos exige que se les ofrezca una oportunidad para cuestionar los actos de suspensión, terminación o corte de los servicios públicos. Pero la empresa no tiene libertad absoluta para definir cómo ha de garantizar ese derecho, o en qué momento es propicio tener en cuenta el punto de vista de los usuarios. La Constitución establece expresamente que debe ser la ley la encargada de determinar *“los deberes y derechos de los usuarios”*, así como de definir *“el régimen de su protección”* (CP art. 369). Por lo mismo, las empresas de servicios públicos domiciliarios deben atenerse a este respecto a lo que disponga el legislador. Es el Congreso, entonces, el autorizado en principio para determinar dentro de los límites constitucionales cuál es el alcance del derecho de los usuarios de servicios públicos a ser oídos en los casos de suspensión, terminación y corte de los servicios públicos domiciliarios.

En ese sentido, conviene no perder de vista que la Ley 142 de 1994, *‘Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones’*, regula la prestación de servicios públicos domiciliarios, y contempla algunos de los derechos de los usuarios. Entre estos, está el derecho de todo usuario a interponer recursos *“para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato”* (Ley 142 de 1994 art. 154). ¿Cuáles decisiones pueden ser recurridas? Según la misma Ley, los recursos proceden contra un grupo de actos, dentro del cual es preciso destacar los actos de *“suspensión, terminación, corte y facturación que realice”* la empresa de servicios públicos (ídem). En específico, contra estos actos proceden *“el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley”* (ídem). Así, a partir de estas normas, es posible colegir razonablemente que los usuarios de servicios públicos, tenían en este caso derecho a instaurar recursos contra el acto que contenía la decisión de suspender, terminar o cortar dicho servicio, es decir, una debida notificación en los términos establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, (Ley 1437 de 2011), artículos No. 66, 67, 68 y 69.

Pero para garantizarles a los usuarios un derecho real y efectivo a presentar los recursos de ley, es necesario que se cumplan además otros tres deberes. Primero, a los usuarios se les deben notificar los actos de suspensión, terminación o corte de servicios. De un lado porque así lo exige el principio de publicidad que rige la función administrativa (CP art. 209), y de otro porque el derecho de los suscriptores a ser oídos sería ineficaz si los actos recurribles de las empresas de servicios públicos domiciliarios no se les dieran a conocer. Los suscriptores tienen derecho a ser notificados de los actos de suspensión, porque eso facilita las condiciones para que ejerzan su derecho a interponer los recursos de ley. Segundo, la garantía del derecho a un recurso contra este tipo de actos exige el respeto al derecho de los

Figura 30: PQR usuario solicitando aclaración por la suspensión del servicio de energía al operador de red (OR), hoja 3.

usuarios a que se les informe, en el texto de notificación del mismo, cuáles recursos proceden en su contra, ante quiénes pueden ser instaurados y en qué plazo. Si un acto que conlleve la suspensión de servicios públicos se intenta notificar sin esta formalidad, se entiende por no hecha, y la decisión se considera que no tiene efectos legales. **Finalmente, en el acto debe expresarse el motivo de la suspensión, terminación o corte del servicio.**

Las decisiones de suspender la prestación de los servicios, total o parcialmente, como actos derivados de las prerrogativas que les han sido conferidas a las prestadoras para la debida prestación del servicio, son actos administrativos, y también lo son las decisiones que resuelven los recursos interpuestos contra estos, los actos administrativos de carácter particular se notifican personalmente al interesado, a su representante, o apoderado. Y, en el texto de la notificación, se deberá indicar los recursos que proceden contra la decisión, las autoridades ante quienes pueden interponerse, y los plazos para hacerlo, en consecuencia, cuando las empresas de servicios públicos domiciliarios proceden a la suspensión del servicio sin permitirle al usuario o suscriptor afectado ejercer su derecho a la defensa, éste puede acudir ante el Juez Constitucional, invocando el restablecimiento de sus garantías constitucionales, salvo que la actuación administrativa pueda ser demandada por el usuario, o que el particular pretenda simplemente la reparación del perjuicio, porque en este caso es a la jurisdicción de lo contencioso administrativo, a la que compete tal restablecimiento.

Se debe respetar “el derecho al debido proceso de los usuarios de buena fe, específicamente los derechos de defensa y contradicción”. Y el respeto por estos derechos significa, el derecho de “los usuarios o suscriptores [a]contradecir efectivamente el acto mediante el cual se suspende el servicio y también obligan a las empresas prestadoras de servicios públicos a observar estrictamente el procedimiento que les permite suspender el servicio. El derecho al debido proceso incorpora también el derecho a que se preserve la confianza legítima del usuario de buena fe en la continuidad de la prestación del servicio si éste ha cumplido con sus deberes”.

La terminación de la relación contractual de prestación de servicios, para que sea ajustada a la Constitución, debe estar precedida de un debido proceso, y que este se puede entender respetado si hay un acto de comunicación *“en el que se le informe al suscriptor o usuario sobre la eventual adopción de estas medidas a fin de ser oído y permitírsele la presentación de las pruebas y alegaciones necesarias para su defensa antes de que se adopte la decisión correspondiente”.*

En efecto, el derecho al debido proceso de los usuarios o suscriptores de servicios públicos no es un fin en sí mismo, sino un instrumento al servicio de los demás derechos fundamentales. Estos últimos se salvaguardan si existe una prestación eficiente y continua de servicios públicos domiciliarios de calidad. El derecho al debido proceso sirve para evitar posibles errores de las empresas prestadoras de

Figura 31. PQR usuario solicitando aclaración por la suspensión del servicio de energía al operador de red (OR), hoja 4.

servicios públicos, en tanto les da oportunidad de conocer información y opiniones de los usuarios, que pueden resultar útiles o necesarias para determinar si debe suspenderse, terminarse o cortarse un servicio público domiciliario, de suerte que no se cause como efecto un desconocimiento de derechos constitucionales a sujetos de especial protección. También contribuiría a impedir la suspensión de servicios que sean precisos para el funcionamiento de hospitales u otros establecimientos especialmente protegidos.

De acuerdo con lo anterior, la _____, me ha violado flagrantemente mis derechos fundamentales, al no existir una notificación previa para la suspensión y/o corte del servicio, e igualmente mucho más grave la situación, cuando se suspende un servicio cuando hay de por medio un derecho de petición radicado ante la Empresa, reclamando por alto consumo de Energía y sin respuesta a la fecha. Exijo a la empresa la reconexión inmediata del servicio de energía, también debe responder por los daños y perjuicios económicos causados por la suspensión y/o corte del servicio de energía.

3.3.5. Respuesta del operador de red a PQR sobre motivo y legalidad de la suspensión del servicio de energía

El operador de red (OR) hace aclaración al usuario sobre el motivo y legalidad de la suspensión del servicio de energía al predio, informa la orden es emanada por un ente gubernamental con solicitud enviada por la oficina de Planeación municipal y da respuesta haciendo aclaración sobre el motivo y legalidad de la suspensión del servicio de energía al predio (3)

Buenos días:

Cordialmente se informa es contestado con la solicitud del ente gubernamental sobre la suspensión del servicio de energía a la pantalla led, oficio que fue enviado por la oficina de Planeación como lo enseña la Figura 22 y la Figura 23. (5)

3.3.6. Apelación elevada por el usuario reclamando por el consumo

El usuario hace uso del recurso de reposición y en subsidio al de apelación ante la Súper Intendencia de Servicios Públicos, apelando el reclamo por alto consumo, contra la decisión toma por el operador de red (OR), solicita él envió a la Superintendencia de las certificaciones de los equipos utilizados en la revisión y de los técnicos que efectuaron la visita al predio, como también solicita explicación por el motivo de la suspensión del servicio de energía, encontrándose por medio una reclamación vía derecho de petición por alto consumo, se anexa el protocolo de calibración de un medidor expedido por un laboratorio certificado indicando la serie, marca y tipo del medidor, igualmente informa la lectura de ingreso y salida del medidor, si sale apto o no para ser reinstalado, el número y posición de los sellos. (5)

En la Figura 32 y Figura 33 el usuario interpone el recurso de reposición al operador de red (OR) con subsidio de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos, por el reclamo por alto consumo (Desviación Significativa), y la suspensión del servicio de energía Hojas 1 y 2. (5)

En la Figura 34, **Error! No se encuentra el origen de la referencia.** y Figura 37, el usuario solicita él envió a la Superintendencia de las certificaciones de los equipos utilizados en la revisión y de los técnicos que efectuaron la visita al predio, como también solicita explicación por el motivo de la suspensión del servicio de energía, encontrándose por medio una reclamación vía derecho de petición por alto consumo, Hojas 3, 4, 5.

Figura 32. PQR el usuario apela ante el operador de red (OR) por alto consumo hoja 1.

Ref: **Recurso de reposición y en Subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.**

Por medio de la presente **interpongo el recurso de reposición ante la Empresa y en Subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de servicios Públicos Domiciliarios**, contra la decisión tomada mediante documento con radicado No. E05795 de Abril 28 de 2016, documento este por medio del cual , dió respuesta a mi derecho de petición

factura No. 26741343, interpongo los recursos de Ley por las siguientes razones:

La Empresa manifiesta que se realizó visita al predio el día 13 de Abril de 2016 mediante orden No. 3380018, encontrando el medidor funcionando correctamente, las conexiones se encontraron en buen estado, además que en las pruebas que se realizaron en terreno al equipo de medida los resultados fueron conformes, tampoco se encontraron fugas de energía, también informa la Empresa que de la revisión realizada se descartan errores de lectura, y que se factura de acuerdo con lecturas reales tomadas al medidor, tal como lo ordena la Ley 142 de 1994 en su artículo 146.

Y continúa la Empresa diciendo, que se efectuó el respectivo chequeo y/o contrastación del medidor con el fin de verificar si está o no funcionando correctamente, se informa que en la revisión efectuada el 13 de Abril de 2016, se encontró el medidor funcionando normalmente, se entrega parte de la Norma NTC 4856 en donde se establecen los parámetros que se tienen establecidos para la contratación de medidores, igualmente se habla sobre desviaciones significativas y se informa que para el periodo en reclamación comprendido entre el 14 de Febrero y el 15 de Marzo de 2016, no se presentó desviación significativa y se entrega un ejercicio matemático y/o Calculo de la Desviación Estándar a través de la cual demuestra que no se presentó desviación significativa.

De acuerdo con lo planteado hasta aquí por la Empresa, quiero manifestar mi inconformidad con los registros del medidor, a pesar de que se verifico en terreno su funcionamiento, y según el informe de la revisión y pruebas hechas está funcionando normalmente, no puede ser que esté funcionando correctamente cuando el consumo para el periodo en reclamación es muy alto en comparación con

Figura 33. PQR el usuario apela ante el operador de red (OR) por alto consumo, hoja 2.

el consumo promedio histórico, lo anterior, debido a que la valla funciona las 24 horas, y los consumos anteriores son muy parejos a excepción del consumo facturado en el periodo comprendido entre el 14 de Febrero y el 15 de Marzo de 2016, por lo tanto, solicito bajar el medidor para ., lo envié a chequeo a un laboratorio debidamente certificado, y se me instale uno en calidad de préstamo mientras se procede con lo solicitado. Se debe enviar a la Superintendencia el certificado de calibración del medidor, e igualmente las certificaciones de competencias laborales de los Funcionarios que llevaron a cabo la revisión en terreno, también se debe entregar el certificado de calibración o de conformidad de los elementos que se utilizaron para la revisión, la pinza VOLTIAMPERIMETRICA, y la de todos los demás elementos utilizados para dicha revisión.

Se requiere que la empresa aclare del porque se suspende el servicio, cuando se encuentra de por medio una reclamación vía derecho de petición por alto consumo, aquí se presenta una clara violación al debido proceso que es la garantía indispensable, para la adopción de decisiones relacionadas con la suspensión, corte, o la continuidad en la prestación de los servicios públicos domiciliarios, considero que se me vulneraron de manera evidente los derechos constitucionales fundamentales pues de por medio debe existir una notificación de suspensión y/o corte del servicio y una respuesta efectiva a mi derecho de petición. Al Oído de la Superintendencia de Servicio Públicos Domiciliarios esta flagrante violación al debido proceso.

En primer lugar: ¿viola la empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios el derecho al debido proceso, cuando suspende la prestación del servicio sin notificarme debidamente la decisión administrativa de suspensión o corte y sin indicar las razones que se tienen para la suspensión de dicho servicio?, el derecho de los usuarios de servicios públicos domiciliarios al debido proceso implica su derecho a ser notificados oportuna y debidamente de los actos de suspensión, corte y terminación de los servicios, con el fin de que puedan recurrir.

Para ese efecto es importante tener en cuenta que según la Constitución el debido proceso se aplicará a "toda clase de actuaciones judiciales y administrativas" (CP art. 29). La relevancia de esta norma constitucional para un proceso como este, estriba en que las actuaciones de las empresas de servicios públicos domiciliarios, cuando implican la suspensión, el corte o la terminación de la prestación de dichos servicios, se componen de actos administrativos, razón por la cual están sujetas al debido proceso. En ese sentido, cuando una empresa de servicios públicos domiciliarios procede a suspender, cortar o terminar la prestación de uno de sus servicios, debe respetar entre otros límites protegidos por la Constitución el derecho de todo usuario a "la defensa" (CP art. 29). En un ámbito como el de prestación de servicios públicos domiciliarios, este derecho a la defensa implica ante todo el derecho del usuario "a ser oíd[o]", según la fórmula de la Convención Americana sobre Derechos Humanos (arts. 8.1. CADH y 93 CP).^[29]

Figura 34. PQR 2396 12/05/2016 el usuario apela ante el operador de red (OR) por alto consumo, hoja 3

Ahora bien, la garantía del derecho de los suscriptores a ser oídos exige que se les ofrezca una oportunidad para cuestionar los actos de suspensión, terminación o corte de los servicios públicos. Pero la empresa no tiene libertad absoluta para definir cómo ha de garantizar ese derecho, o en qué momento es propicio tener en cuenta el punto de vista de los usuarios. La Constitución establece expresamente que debe ser la ley la encargada de determinar *"los deberes y derechos de los usuarios"*, así como de definir *"el régimen de su protección"* (CP art. 369). Por lo mismo, las empresas de servicios públicos domiciliarios deben atenerse a este respecto a lo que disponga el legislador. Es el Congreso, entonces, el autorizado en principio para determinar dentro de los límites constitucionales cuál es el alcance del derecho de los usuarios de servicios públicos a ser oídos en los casos de suspensión, terminación y corte de los servicios públicos domiciliarios.

En ese sentido, conviene no perder de vista que la Ley 142 de 1994, *'Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones'*, regula la prestación de servicios públicos domiciliarios, y contempla algunos de los derechos de los usuarios. Entre estos, está el derecho de todo usuario a interponer recursos *"para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato"* (Ley 142 de 1994 art. 154). ¿Cuáles decisiones pueden ser recurridas? Según la misma Ley, los recursos proceden contra un grupo de actos, dentro del cual es preciso destacar los actos de *"suspensión, terminación, corte y facturación que realice"* la empresa de servicios públicos (ídem). En específico, contra estos actos proceden *"el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley"* (ídem). Así, a partir de estas normas, es posible colegir razonablemente que los usuarios de servicios públicos, tenían en este caso derecho a instaurar recursos contra el acto que contenía la decisión de suspender, terminar o cortar dicho servicio, es decir, una debida notificación en los términos establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, (Ley 1437 de 2011), artículos No. 66, 67, 68 y 69.

Pero para garantizarles a los usuarios un derecho real y efectivo a presentar los recursos de ley, es necesario que se cumplan además otros tres deberes. Primero, a los usuarios se les deben notificar los actos de suspensión, terminación o corte de servicios. De un lado porque así lo exige el principio de publicidad que rige la función administrativa (CP art. 209), y de otro porque el derecho de los suscriptores a ser oídos sería ineficaz si los actos recurribles de las empresas de servicios públicos domiciliarios no se les dieran a conocer. Los suscriptores tienen derecho a ser notificados de los actos de suspensión, porque eso facilita las condiciones para que ejerzan su derecho a interponer los recursos de ley. Segundo, la garantía del derecho a un recurso contra este tipo de actos exige el respeto al derecho de los

Figura 35: PQR 2396 12/05/2016 el usuario apela ante el operador de red (OR) por alto consumo, hoja 4

usuarios a que se les informe, en el texto de notificación del mismo, cuáles recursos proceden en su contra, ante quiénes pueden ser instaurados y en qué plazo. Si un acto que conlleve la suspensión de servicios públicos se intenta notificar sin esta formalidad, se entiende por no hecha, y la decisión se considera que no tiene efectos legales. **Finalmente, en el acto debe expresarse el motivo de la suspensión, terminación o corte del servicio.**

Las decisiones de suspender la prestación de los servicios, total o parcialmente, como actos derivados de las prerrogativas que les han sido conferidas a las prestadoras para la debida prestación del servicio, son actos administrativos, y también lo son las decisiones que resuelven los recursos interpuestos contra estos, los actos administrativos de carácter particular se notifican personalmente al interesado, a su representante, o apoderado. Y, en el texto de la notificación, se deberá indicar los recursos que proceden contra la decisión, las autoridades ante quienes pueden interponerse, y los plazos para hacerlo, en consecuencia, cuando las empresas de servicios públicos domiciliarios proceden a la suspensión del servicio sin permitirle al usuario o suscriptor afectado ejercer su derecho a la defensa, éste puede acudir ante el Juez Constitucional, invocando el restablecimiento de sus garantías constitucionales, salvo que la actuación administrativa pueda ser demandada por el usuario, o que el particular pretenda simplemente la reparación del perjuicio, porque en este caso es a la jurisdicción de lo contencioso administrativo, a la que compete tal restablecimiento.

Se debe respetar “el derecho al debido proceso de los usuarios de buena fe, específicamente los derechos de defensa y contradicción”. Y el respeto por estos derechos significa, el derecho de “los usuarios o suscriptores [a] contradecir efectivamente el acto mediante el cual se suspende el servicio y también obligan a las empresas prestadoras de servicios públicos a observar estrictamente el procedimiento que les permite suspender el servicio. El derecho al debido proceso incorpora también el derecho a que se preserve la confianza legítima del usuario de buena fe en la continuidad de la prestación del servicio si éste ha cumplido con sus deberes”.

La terminación de la relación contractual de prestación de servicios, para que sea ajustada a la Constitución, debe estar precedida de un debido proceso, y que este se puede entender respetado si hay un acto de comunicación “en el que se le informe al suscriptor o usuario sobre la eventual adopción de estas medidas a fin de ser oído y permitírsele la presentación de las pruebas y alegaciones necesarias para su defensa antes de que se adopte la decisión correspondiente”.

En efecto, el derecho al debido proceso de los usuarios o suscriptores de servicios públicos no es un fin en sí mismo, sino un instrumento al servicio de los demás derechos fundamentales. Estos últimos se salvaguardan si existe una prestación eficiente y continua de servicios públicos domiciliarios de calidad. El derecho al debido proceso sirve para evitar posibles errores de las empresas prestadoras de

Figura 36 el usuario apela ante el operador de red (OR) por alto consumo, hoja 5.

servicios públicos, en tanto les da oportunidad de conocer información y opiniones de los usuarios, que pueden resultar útiles o necesarias para determinar si debe suspenderse, terminarse o cortarse un servicio público domiciliario, de suerte que no se cause como efecto un desconocimiento de derechos constitucionales a sujetos de especial protección. También contribuiría a impedir la suspensión de servicios que sean precisos para el funcionamiento de hospitales u otros establecimientos especialmente protegidos.

De acuerdo con lo anterior, me ha violado flagrantemente mis derechos fundamentales, al no existir una notificación previa para la suspensión y/o corte del servicio, e igualmente mucho más grave la situación, cuando se suspende un servicio cuando hay de por medio un derecho de petición radicado ante la Empresa, reclamando por alto consumo de Energía y que se encuentra en proceso de vía Gubernativa. Exijo a la empresa la reconexión inmediata del servicio de energía, también debe responder por los daños y perjuicios económicos causados por la suspensión y/o corte del servicio de energía.

En la Figura 37 el usuario visita el predio y confirma que se encuentra suspendido sin servicio de energía, de esta manera se conserva el historial de la revisión en el Sistema de Información comercial (SAC) del operador de red (OR) para tenerlo disponible y dar información a los usuarios en el momento que lo soliciten. (5)

En la Figura 38 segunda visita del operador de red al predio que se encuentra suspendido, los técnicos energizan el medidor provisionalmente para realizar pruebas al medidor y verificar el estado de funcionamiento, encontrándolo en buen estado. (5)

Figura 37 Segunda visita del operador de red (OR) al predio, por reclamación por alto consumo, confirma que el servicio continúa suspendido

2 - Ingreso (Consulta) de Revisiones [Consulta] [5.32.ACTSIS] Proceso: 7251723 Tipo:

Código	254036	3	CORPORACION BOLO CLUB PANTALLA	Ciclo/Ruta	29	11121851970
Dirección	CRA 19 ENTRE CLLS 1 Y 2 NTE - AVENIDA BOLÍVAR-PANTALLA LED			Municipio	ARMENIA	
Tarifa	203	COMERC MONOMIA CCA C	Grp. CU	102	NT.1-R.Aerea-P.Edeq	Cl. Servicio
Clase Servicio	2	Comercial	Nivel Tensión	1	Nivel 1	
Estrato	0	Sin Estrato	Tarifa	203	COMERC MONOMIA CCA CCR	

Nro. Proceso	Tipo Proceso	Nro. Revisión	Tipo Revisión	Motivo Revisión	Fec. Solicitud	Usuario	Estado
7251723	Recurso Reposición Subsist	3409234	Revisión Sin Equipo Patrón	PQR	12/05/2016	JCRAMIREZ	F

Revisión

Revisor	325	ERVIN GEOVANNY HERNANDEZ	Fec. Sistema	17/05/2016	Fec. Revisión	16/05/2016:14:43	Generada por	SAC
Observación	11	No se pudo ejecutar acción	Acción	Cierre de la Revisión		Finalizada por	SIRIUS	
Técnico			Tipo Dcto.	TPL	Terminal Portátil	Valor Acción	0	
Tp. Cuadrilla			# Dcto. 3409234					
Notas SE ENCONTRO PREDIO SIN SERVICIO Y SIN ACOMETIDA.ESTE SERVICIO FUE CORTADO EL DIA 20 DE MAYO DEL 2016 CON OT 3403510,POR ORDEN DE LA SUBDIRECTORA DEPARTAMENTAL DE PLANEACION.EL MEDIDOR SOLO TIENE LAS LINEAS DE CARGA QUE VAN PARA LA VALLA.								

Notificado

Tipo	6	Predio Solo	Identifica	0	Nombre	0
Notas						

Medidores y otros elementos Materiales Aforo Hallazgos y Notificaciones Finalizar

Figura 38: visita del operador de red (OR) al predio, por reclamación por alto consumo, confirma el servicio continúa suspendido

2 - Ingreso (Consulta) de Revisiones [Consulta] [5.32.ACTSIS] Proceso: 7262320 Tipo:

Código	254036	3	CORPORACION BOLO CLUB PANTALLA	Ciclo/Ruta	29	11121851970
Dirección	CRA 19 ENTRE CLLS 1 Y 2 NTE - AVENIDA BOLÍVAR-PANTALLA LED			Municipio	ARMENIA	
Tarifa	203	COMERC MONOMIA CCA C	Grp. CU	102	NT.1-R.Aerea-P.Edeq	Cl. Servicio
Clase Servicio	2	Comercial	Nivel Tensión	1	Nivel 1	
Estrato	0	Sin Estrato	Tarifa	203	COMERC MONOMIA CCA CCR	

Nro. Proceso	Tipo Proceso	Nro. Revisión	Tipo Revisión	Motivo Revisión	Fec. Solicitud	Usuario	Estado
7262320	REVISION SIN EQUIPO P	3415814	Revisión Sin Equipo Patrón	PQR	23/05/2016	GSALAMANCA	F

Revisión

Revisor	388	LUIS FELIPE GALLO	Fec. Sistema	31/05/2016	Fec. Revisión	27/05/2016:12:02	Generada por	SAC
Observación	4	Cambio medidor ejecutado	Acción	Cierre de la Revisión		Finalizada por	SIRIUS	
Técnico	602	ENECON S.A.S -000212	Tipo Dcto.	TPL	Terminal Portátil	Valor Acción	0	
Tp. Cuadrilla			# Dcto. 3415814					
Notas SE ATIENDE PQR 2396. SE ENCONTRO QUE ESTE PREDIO NO TIENE SERVICIO YA QUE NO TIENE ACOMETIDA. SE ENERGIZA PROVISIONAL CON ACOMETIDA DE PREDIO VECINO PARA LA RESPECTIVA REVISION DE LOS MEDIDORES. SE ENCONTRO MEDIDOR EN BUEN ESTADO,FUNCIONAMIENTO Y REGISTRANDO BIEN EL CUAL SE RETIRA Y SE REMITE AL LABORATORIO A PETICION DEL USUARIO. SE INSTALA MEDIDOR A3 NUEVO EN CALIDAD DE PRESTAMO. NO SE SELLA YA QUE NO TIENE ACOMETIDA.								

Notificado

Tipo	13	Encargado	Identifica	89006182	Nombre	ANDRES LOPEZ
Notas						

Medidores y otros elementos Materiales Aforo Hallazgos y Notificaciones Finalizar

3.3.7. Respuesta del operador de red (OR) a usuario de PQR 2396

Respuesta del operador del operador de red al usuario aclarando el motivo de la suspensión del servicio de energía fue ordenada por un ente gubernamental, en este caso por la Subdirectora Departamental de planeación, El medidor será retirado enviado a un laboratorio debidamente certificado. (3)

Asunto: Respuesta del operador de red por la suspensión del servicio

De acuerdo con lo solicitado en la petición PQR solicita aclaración motivo de la suspensión del servicio de energía a un predio, Se le debe informar lo siguiente.

El día 16 de mayo 2016, se encontró predio sin servicio y sin acometida. Este servicio fue cortado el día 20 de mayo del 2016, por orden de la subdirectora departamental de planeación, el medidor solo tiene las líneas de carga que van para la valla. **[¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.]**


Este es el protocolo de calibración, medidor calibrado por un laboratorio certificado, de esta forma llega el certificado de calibración del laboratorio, y se le envía al usuario, igualmente reposa en el archivo del operador de red por 5 años. (5)

En la Figura 39 está el protocolo de calibración de un medidor expedido por un laboratorio certificado, primera parte, en esta informa la serie, marca y tipo de medidor, como también los resultados y estado del medidor. (5)

En la Figura 39 se visualiza la segunda parte del protocolo de calibración, donde muestra el estado de ingreso a laboratorio, estado de salida, va el tipo de sello, número y la ubicación en el medidor de la instalación de los mismos. (5)



En la Figura 41 se muestra la tercera hoja del protocolo de calibración expedido por un laboratorio certificado, muestra si el medidor sale apto para reinstalar, el tipo de sello, la serie del sello, la ubicación del sello en el medidor. (5)

Figura 39: Protocolo de calibración de un medidor expedido por un laboratorio certificado (primera parte).



LABORATORIO DE CALIBRACIÓN Y ENSAYO DE EQUIPOS DE MEDIDA DE ENERGÍA Y GAS

Dirección: Cr 65 N° 29 - 149 / Tel: (57-4)3806060 / Fax: (57-4)380 49 02
E-mail: d-7310EM@epm.com.co

ISO/IEC 17025:2005
15-LAC-018

ISO/IEC 17025:2005
15-LAB-016

CERTIFICADO DE CALIBRACIÓN/ENSAYO No. 20129251-15-1

FECHA RECEPCIÓN: 29/06/2016	FECHA DE CALIBRACIÓN: 14/07/2016	FECHA DE EMISIÓN: 19/07/2016 09:24
-----------------------------	----------------------------------	------------------------------------

INFORMACIÓN DEL SOLICITANTE

CLIENTE: EMPRESA DE ENERGÍA DEL QUINDIO S.A. E.S.P.	CÉDULA/NIT: 8000526409	TELÉFONO: 3806060
DIRECCIÓN: Armenia	CIUDAD: MEDELLÍN	

DATOS CALIBRACIÓN

METODO DE MEDICIÓN Metodos empleados NTC 4856:2015: Ensayo de Exactitud: numeral 4.4.2.2 (Calibración) Ensayo de Verificación de la constante: numeral 4.4.3.2 (Ensayo). Ensayo de Arranque: numeral 4.4.4.1 (Ensayo) Ensayo de Funcionamiento sin carga: numeral 4.4.5.2.1 (Ensayo).	INCERTIDUMBRE La incertidumbre expandida (Uexp) de la medición reportada se establece como incertidumbre estándar de la medición multiplicada por el factor de cobertura "K" y la probabilidad de cobertura de la cual debe ser aproximada al 95% y no menor a este valor.	TRAZABILIDAD El EPM N° 38 utilizado en esta calibración, es calibrado periódicamente con el patrón de referencia, el cual se encuentra trazado a patrones nacionales y/o internacionales.
---	--	---

DECLARACIÓN

Este Laboratorio es supervisado por el Organismo Nacional de Acreditación (ONAC). Este Certificado expresa fielmente el resultado de las mediciones realizadas, no podrá ser reproducido total o parcialmente, excepto cuando se halla obtenido previamente permiso por escrito del laboratorio que lo emite. Los resultados obtenidos en el presente certificado se refieren al momento y condiciones en que se realizaron las mediciones. El laboratorio que emite este certificado no se responsabiliza de los perjuicios que puedan derivarse del uso inadecuado de los instrumentos calibrados.

CONDICIONES AMBIENTALES

Las pruebas de calibración y ensayo fueron realizadas en el Laboratorio de Calibración y Ensayos de equipos de Medida de Energía y Gas, donde se presentaron las siguientes condiciones ambientales durante su ejecución:

TEMPERATURA	HUMEDAD
21.6 °C	50 %

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL EQUIPO BAJO PRUEBA

N° SERIE	MARCA	MODELO	TIPO	CLASE	Ib	Imáx (A)	TENSION (V)	F(Hz)	CONSTANTE
61328244	ISKRA	D37G2	2F - 3H	2	15	100	2X120/208	60	120.00 rev/kWh Imp/kWh

CONVENCIONES

In Corriente nominal Ib Corriente básica Vn Tensión nominal Imáx Corriente máxima F.P Factor de potencia Lep Limite de error porcentual UE Incertidumbre expandida	Lini Lectura inicial (kWh/kVAh) Lfin Lectura final (kWh/kVAh) ep Error porcentual epe Error porcentual punto ensayo de exactitud evc Error porcentual ensayo verificación de la constante CEFC Conforme ensayo funcionamiento sin carga CEAR Conforme ensayo arranque	CEEX Conforme ensayo de exactitud CEVC Conforme ensayo verificación de la constante Ea Energía aplicada (kWh/k VAh) NCEFC No conforme ensayo funcionamiento sin carga NCEAR No conforme ensayo Arranque NCEEX No conforme ensayo de exactitud NCEVC No conforme ensayo verificación de la constante	C Conforme NC No Conforme N.A No Aplica A/R Energía Activa/ Energía Reactiva
--	---	---	--

PRUEBA DE CALIBRACIÓN ENERGÍA				ACTIVA ENTREGADA				PRUEBA DE ENSAYO ENERGÍA				ACTIVA ENTREGADA			
DESCRIPCIÓN DE LAS PRUEBAS				DATOS DE LAS PRUEBAS				DESCRIPCIÓN DE LAS PRUEBAS				RESULTADO			
N°	Vn(V)	Ib(A)	FASE	F.P COS φ	± Lep(%)	ERROR(%)	μE(%)	K	RESULTADO						
1	100	100	R	1	±3.50	1.19	0.06	2.01	CEEX	ENSAYO VERIFICACIÓN DE LA CONSTANTE					
2	100	100	S	1	-	-	-	-	-	ENSAYO ARRANQUE					
3	100	100	T	1	±3.50	1.41	0.06	2.00	CEEX	ENSAYO FUNCIONAMIENTO SIN CARGA					
4	100	100	RST	1	±2.50	1.18	0.06	2.00	CEEX	OBSERVACIONES - NO CONFORME - ENSAYO DE EXACTITUD					
5	100	5	RST	1	±3.50	3.54	0.32	2.87	NCEEX						
6	100	100	RST	0.5i	±3.00	0.27	0.09	2.00	CEEX						
7	100	100	RST	0.8c	-	-	-	-	-						
8	100	666	RST	1	±2.50	0.16	0.06	2.00	CEEX						

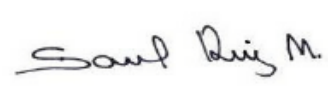
RESULTADO DE CALIBRACIÓN

Este medidor es NO CONFORME

CALIBRACIÓN REALIZADA POR:

CALIBRADOR CODIGO N° 21

FIRMA AUTORIZADA



DIS-EM-TEC-E-PL-001
Versión 01
Fecha de aprobación: 04/02/2016
Página 1 de 1

Figura 40: Segunda parte del protocolo de calibración

ANEXO MEDIDOR SERIE N° 61328244

Fecha de Expedición (dd/mm/aaaa): 19/07/2016

1. OBSERVACIONES AL INGRESO

Descripción


1.1 Sellos

El medidor ingresó con los siguientes sellos:


- Color: Naranjado, Azul, gris
- Marca: Rotoseal, Holográfico

Estado de los sellos:


Tapa principal cuadrada



Tapa principal redonda



Tapa cubrebornes



	SRT: Sello Roto	SDF: Sello Deformado	SDT: Sello Deteriorado	SEE: Sello con elemento extraño	SNE: No existe	SOT: Otro	Posición
Sello N° 1 548396							3
Sello N° 2 882904							3
Sello N°3 882903							7
Sello N°4 863096							8
Sello N°5 No aplica					X		19

Observaciones:

SNE: Sello no existe: Medidor sin sello en tapa cubre **bornes**.

1.2 Medidor

El medidor ingresó con las siguientes características:

Observaciones:

1.3 Programación

No aplica.


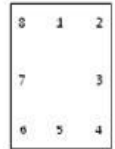
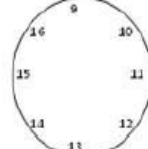
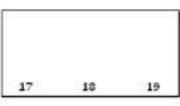

Elaborado por: 

Figura 41: Tercera hoja informa lectura entrada y salida de laboratorio, informa el medidor no es apto para ser instalado

2. OBSERVACIONES POSTERIORES

Descripción	
<p>2.1 Sellos</p> <p>Al medidor se le asignaron los siguientes sellos:</p> <p>Color: No aplica</p> <p>Marca: No aplica</p> <p>N° Sello 1: No aplica, No aplica</p> <p>N° Sello 2: No aplica, No aplica</p> <p>N° Sello 3: No aplica, No aplica</p>	<p style="text-align: center;">Posición de los sellos</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: flex-start;"> <div style="text-align: center;"> <p>Tapa principal cuadrada</p>  </div> <div style="text-align: center;"> <p>Tapa principal redonda</p>  </div> <div style="text-align: center;"> <p>Tapa cubrebornes</p>  </div> </div>
<p>2.2 Calibración</p> <p>¿El medidor es apto para ser instalado?</p> <p>SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Opiniones e Interpretaciones del personal técnico:</p> <p>NCEEX: No conforme ensayo de exactitud</p> <p>Lectura inicial 87612.33 kWh</p> <p>Lectura final 87615.54 kWh</p>	
<p>2.3 Programación</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Software empleado: No aplica. ▪ Tarifa programada: No aplica. 	
<p>Elaborado por: </p>	

Desde la Figura 42 a la Figura 48 se muestra PQR recurso de reposición y en subsidio el de apelación ante a Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios Hoja 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 el usuario solicita nuevamente aclaración porque le fue suspendió el servicio de energía, valiéndose de términos jurídicos. (5)

Figura 42: Quinta PQR Hoja 1 PQR usuario solicita información del por qué suspenden el servicio eléctrico al predio

Ref: Recurso de reposición y en Subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Por medio de la presente **interpongo el recurso de reposición ante la Empresa y en Subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de servicios Públicos Domiciliarios**, contra la decisión tomada , mediante documento con radicado No. E07691 de Mayo 31 de 2016, documento este por medio del cual , dio respuesta a mi derecho de petición radicado en esa Empresa el día 10 de Mayo de 2016 mediante PQR No. 02273 Radicado No. 04360, con relación a la suspensión del servicio de energía en una clara violación al debido proceso, para una valla de publicidad ubicada en la

Frente a mi reclamación, en donde solicito se aclare del porque se suspendió el servicio de energía, cuando se encuentra de por medio una reclamación vía derecho de petición por alto consumo en dicho predio, sin que a la fecha esté terminada la vía gubernativa, y que igualmente , abusivamente suspendió el servicio de energía en una clara violación al debido proceso que es la garantía indispensable, para la adopción de decisiones relacionadas con la suspensión, corte, o la continuidad en la prestación de los servicios públicos domiciliarios, considero que se me vulneraron de manera evidente los derechos constitucionales fundamentales pues de por medio debe existir una notificación de suspensión y/o corte del servicio y una respuesta efectiva al derecho de petición inicial, e igualmente se le soporto a la Empresa de cómo y porque se me está violando el debido proceso, norma esta que les transcribo nuevamente: **Y FRENTE A LA CUAL**

NO SE PRONUNCIO.

En primer lugar: ¿viola la empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios el derecho al debido proceso, cuando suspende la prestación del servicio sin notificarme debidamente la decisión administrativa de suspensión o corte y sin indicar las razones que se tienen para la suspensión de dicho servicio?, el derecho de los usuarios de servicios públicos domiciliarios al debido proceso implica su derecho a ser notificados oportuna y debidamente de los actos de suspensión, corte y terminación de los servicios, con el fin de que puedan recurrir.

Figura 43: PQR Recurso de reposición y en subsidio el de apelación ante Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios solicita aclaración motivo suspensión del servicio de energía, hoja 2

Para ese efecto es importante tener en cuenta que según la Constitución el debido proceso se aplicará a “toda clase de actuaciones judiciales y administrativas” (CP art. 29). La relevancia de esta norma constitucional para un proceso como este, estriba en que las actuaciones de las empresas de servicios públicos domiciliarios, cuando implican la suspensión, el corte o la terminación de la prestación de dichos servicios, se componen de actos administrativos, razón por la cual están sujetas al debido proceso. En ese sentido, cuando una empresa de servicios públicos domiciliarios procede a suspender, cortar o terminar la prestación de uno de sus servicios, debe respetar entre otros límites protegidos por la Constitución el derecho de todo usuario a “la defensa” (CP art. 29). En un ámbito como el de prestación de servicios públicos domiciliarios, este derecho a la defensa implica ante todo el derecho del usuario “a ser oído”, según la fórmula de la Convención Americana sobre Derechos Humanos (arts. 8.1. CADH y 93 CP).^[29]

Ahora bien, la garantía del derecho de los suscriptores a ser oídos exige que se les ofrezca una oportunidad para cuestionar los actos de suspensión, terminación o corte de los servicios públicos. Pero la empresa no tiene libertad absoluta para definir cómo ha de garantizar ese derecho, o en qué momento es propicio tener en cuenta el punto de vista de los usuarios. La Constitución establece expresamente que debe ser la ley la encargada de determinar “los deberes y derechos de los usuarios”, así como de definir “el régimen de su protección” (CP art. 369). Por lo mismo, las empresas de servicios públicos domiciliarios deben atenerse a este respecto a lo que disponga el legislador. Es el Congreso, entonces, el autorizado en principio para determinar dentro de los límites constitucionales cuál es el alcance del derecho de los usuarios de servicios públicos a ser oídos en los casos de suspensión, terminación y corte de los servicios públicos domiciliarios.

En ese sentido, conviene no perder de vista que la Ley 142 de 1994, ‘*Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones*’, regula la prestación de servicios públicos domiciliarios, y contempla algunos de los derechos de los usuarios. Entre estos, está el derecho de todo usuario a interponer recursos “para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato” (Ley 142 de 1994 art. 154). ¿Cuáles decisiones pueden ser recurridas? Según la misma Ley, los recursos proceden contra un grupo de actos, dentro del cual es preciso destacar los actos de “suspensión, terminación, corte y facturación que realice” la empresa de servicios públicos (ídem). En específico, contra estos actos proceden “el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley” (ídem). Así, a partir de estas normas, es posible colegir razonablemente que los usuarios de servicios públicos, tenían en este caso derecho a instaurar recursos contra el acto que contenía la decisión de suspender, terminar o cortar dicho servicio, es decir, una debida notificación en los términos establecidos en el Código

Figura 44: PQR Recurso de reposición y en subsidio el de apelación ante Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios solicita aclaracion motivo suspensión del servicio de energía, hoja 3

de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, (Ley 1437 de 2011), artículos No. 66, 67, 68 y 69.

Pero para garantizarles a los usuarios un derecho real y efectivo a presentar los recursos de ley, es necesario que se cumplan además otros tres deberes. Primero, a los usuarios se les deben notificar los actos de suspensión, terminación o corte de servicios. De un lado porque así lo exige el principio de publicidad que rige la función administrativa (CP art. 209), y de otro porque el derecho de los suscriptores a ser oídos sería ineficaz si los actos recurribles de las empresas de servicios públicos domiciliarios no se les dieran a conocer. Los suscriptores tienen derecho a ser notificados de los actos de suspensión, porque eso facilita las condiciones para que ejerzan su derecho a interponer los recursos de ley. Segundo, la garantía del derecho a un recurso contra este tipo de actos exige el respeto al derecho de los usuarios a que se les informe, en el texto de notificación del mismo, cuáles recursos proceden en su contra, ante quiénes pueden ser instaurados y en qué plazo. Si un acto que conlleve la suspensión de servicios públicos se intenta notificar sin esta formalidad, se entiende por no hecha, y la decisión se considera que no tiene efectos legales. **Finalmente, en el acto debe expresarse el motivo de la suspensión, terminación o corte del servicio.**

Las decisiones de suspender la prestación de los servicios, total o parcialmente, como actos derivados de las prerrogativas que les han sido conferidas a las prestadoras para la debida prestación del servicio, son actos administrativos, y también lo son las decisiones que resuelven los recursos interpuestos contra estos, los actos administrativos de carácter particular se notifican personalmente al interesado, a su representante, o apoderado. Y, en el texto de la notificación, se deberá indicar los recursos que proceden contra la decisión, las autoridades ante quienes pueden interponerse, y los plazos para hacerlo, en consecuencia, cuando las empresas de servicios públicos domiciliarios proceden a la suspensión del servicio sin permitirle al usuario o suscriptor afectado ejercer su derecho a la defensa, éste puede acudir ante el Juez Constitucional, invocando el restablecimiento de sus garantías constitucionales, salvo que la actuación administrativa pueda ser demandada por el usuario, o que el particular pretenda simplemente la reparación del perjuicio, porque en este caso es a la jurisdicción de lo contencioso administrativo, a la que compete tal restablecimiento.

Se debe respetar "el derecho al debido proceso de los usuarios de buena fe, específicamente los derechos de defensa y contradicción". Y el respeto por estos derechos significa, el derecho de "los usuarios o suscriptores [a] contradecir efectivamente el acto mediante el cual se suspende el servicio y también obligan a las empresas prestadoras de servicios públicos a observar estrictamente el procedimiento que les permite suspender el servicio. El derecho al debido proceso incorpora también el derecho a que se preserve la confianza legítima del usuario de buena fe en la continuidad de la prestación del servicio si éste ha cumplido con sus deberes".

Figura 45: PQR Recurso de reposición y en subsidio el de apelación ante Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios hoja 4

La terminación de la relación contractual de prestación de servicios, para que sea ajustada a la Constitución, debe estar precedida de un debido proceso, y que este se puede entender respetado si hay un acto de comunicación "en el que se le informe al suscriptor o usuario sobre la eventual adopción de estas medidas a fin de ser oído y permitírsele la presentación de las pruebas y alegaciones necesarias para su defensa antes de que se adopte la decisión correspondiente".

En efecto, el derecho al debido proceso de los usuarios o suscriptores de servicios públicos no es un fin en sí mismo, sino un instrumento al servicio de los demás derechos fundamentales. Estos últimos se salvaguardan si existe una prestación eficiente y continua de servicios públicos domiciliarios de calidad. El derecho al debido proceso sirve para evitar posibles errores de las empresas prestadoras de servicios públicos, en tanto les da oportunidad de conocer información y opiniones de los usuarios, que pueden resultar útiles o necesarias para determinar si debe suspenderse, terminarse o cortarse un servicio público domiciliario, de suerte que no se cause como efecto un desconocimiento de derechos constitucionales a sujetos de especial protección. También contribuiría a impedir la suspensión de servicios que sean precisos para el funcionamiento de hospitales u otros establecimientos especialmente protegidos.

De acuerdo con lo anterior, _____, me ha violado flagrantemente mis derechos fundamentales, al no existir una notificación previa para la suspensión y/o corte del servicio, e igualmente mucho más grave la situación, cuando se suspende un servicio cuando hay de por medio un derecho de petición radicado ante la Empresa, reclamando por alto consumo de Energía y sin finalizar la vía gubernativa a la fecha. Exijo a la empresa la reconexión inmediata del servicio de energía, también debe responder por los daños y perjuicios económicos causados por la suspensión y/o corte del servicio de energía.

Frente a lo antes enunciado, y que es fundamentalmente mi reclamación inicial vía derecho de petición, dirigida a la _____ **dicha Empresa continua violando contundentemente el debido proceso, al no entregar una respuesta coherente y de fondo a lo planteado en mi petición inicial, _____ en el documento de respuesta solo se limita a decir lo siguiente:**

"Inicialmente es de aclarar, como bien lo manifiesta en su escrito, que mientras exista un proceso de reclamo (frente a la facturación) en trámite la Empresa no suspenderá el servicio de energía en cumplimiento de lo establecido en la Cláusula 43ª del Contrato de Condiciones Uniformes".

Figura 46: PQR Recurso de reposición y en subsidio el de apelación ante Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios solicita aclaración motivo suspensión del servicio de energía, hoja 5

Dicha cláusula establece las causales de suspensión del servicio y en su numeral 43.1.1, estipula: "-Por falta de pago oportuno de las facturas de cobro, el cual no excederá dos periodos consecutivos de facturación; salvo que exista reclamación o recurso interpuesto previamente, en este evento el reclamante deberá pagar las sumas no reclamadas, la suspensión en este caso la podrá realizar la empresa desde el mismo momento en que el usuario y/o suscriptor incurra en mora en el pago de la factura.".

Y continúa diciendo , para el caso que nos ocupa, el código de tiene un proceso de reclamación radicado con el No. 02957 PQR sin embargo, la suspensión realizada por la Empresa al código de cuenta bajo análisis, fue en cumplimiento de la orden impartida por la Oficina de Planeación Municipal de Armenia mediante los oficios radicados No. 02946 del 07-04-2016 y 03-05-2016 radicado No. 04021, en los cuales solicito de manera inmediata el retiro del servicio de energía eléctrica de la pantalla electrónica.

En este punto , manifiesta que mientras exista un proceso de reclamo (frente a la facturación) en trámite, la Empresa no suspenderá el servicio de energía en cumplimiento de lo establecido en la Cláusula 43ª del Contrato de Condiciones Uniformes, sin embargo realiza la suspensión y/o corte del servicio de energía eléctrica, en cumplimiento de una orden de la Oficina de Planeación del Municipio de Armenia, aquí en este punto no vamos a controvertir si Planeación ordeno o no ordeno la suspensión y/o corte del servicio, lo fundamental en esta situación es que me violo el debido proceso al suspenderme la prestación del servicio sin notificarme debidamente la decisión administrativa de suspensión o corte, y sin indicar las razones que se tienen para la suspensión de dicho servicio, el derecho de los usuarios de servicios públicos domiciliarios al debido proceso implica su derecho a ser notificados oportuna y debidamente de los actos de suspensión, corte y terminación de los servicios, con el fin de que puedan recurrir y/o controvertir la decisiones de la empresa, con un agravante en este caso que cuando se suspendió el servicio se encontraba una reclamación y/o derecho de petición en curso, es decir, sin finalizar la vía gubernativa, y hoy por hoy todavía no ha finalizado la vía gubernativa.

Se me debió garantizar por parte de la empresa, un derecho real y efectivo a presentar los recursos de ley, a los usuarios se les deben notificar los actos de suspensión, terminación o corte de servicios, de un lado porque así lo exige el principio de publicidad que rige la función administrativa (CP art. 209), y de otro porque el derecho de los suscriptores a ser oídos sería ineficaz si los actos recurribles de las empresas de servicios públicos domiciliarios no se les

Figura 47: PQR Recurso de reposición y en subsidio el de apelación ante Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios solicita aclaración motivo suspensión del servicio de energía, hoja 6

dieran a conocer, la garantía del derecho a un recurso contra este tipo de actos exige el respeto al derecho de los usuarios a que se les informe, en el texto de notificación del mismo, cuáles recursos proceden en su contra, ante quiénes pueden ser instaurados y en qué plazo. Si un acto que conlleve la suspensión de servicios públicos se intenta notificar sin esta formalidad, se entiende por no hecha, y la decisión se considera que no tiene efectos legales. Finalmente, en el acto debe expresarse el motivo de la suspensión, terminación o corte del servicio.

Y continúa la _____, con lo siguiente:

Por lo tanto, el 13-04-2016 se realizó la suspensión del servicio de energía y el 05-05-2016, se efectuó el retiro definitivo del servicio.

Se adjunta a la presente comunicación copia de los requerimientos realizados por parte de la oficina de planeación Municipal de Armenia.

Aunado a lo anterior, se indica que _____ dio cumplimiento a lo establecido en la cláusula 47.6 del Contrato de Condiciones Uniformes: "CAUSALES PARA EL CORTE DEL SERVICIO Y TERMINACION DEL PRESENTE CONTRATO.-

(...) SERAN CAUSALES PARA EL CORTE, LAS SIGUIENTES:

47.6. Por solicitud de autoridad competente. (...). ". (Para este caso, Planeación Municipal).

En este punto _____ manifiesta que dio cumplimiento a lo establecido EN LA CLÁUSULA 47.6 DEL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES. "CAUSALES PARA EL CORTE DEL SERVICIO Y TERMINACION DEL PRESENTE CONTRATO" en dicha cláusula se establece que es por solicitud de autoridad competente que en este caso es Planeación Municipal, por lo tanto procedió a la suspensión y/o corte de servicio, considero que dicha actuación se hizo de manera ilegal y abusiva al violar el debido proceso pues no hubo notificación previa, ni recursos para entrar a controvertir la decisión de la empresa, y además _____ omite lo establecido en el CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, en la cláusula 48ª PROCEDIMIENTO PARA EL CORTE, en donde se establece claramente en el Parágrafo único lo siguiente: PARAGRAFO. El corte del servicio de energía a los predios que incurran en causales diferentes a la mora en el pago, se realizara con cumplimiento al debido proceso, igual no se puede perder de vista lo establecido en la Ley 142 de 1994, en sus artículos No. 138, 154 y 155.

Figura 48: PQR Recurso de reposición y en subsidio el de apelación ante Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios solicita aclaración motivo suspensión del servicio de energía, hoja 7.

Finalmente termina manifestando que no es posible acceder a la solicitud de conexión del servicio de energía eléctrica a la pantalla publicitaria, por encontrarse inmerso en una de las causales de negación del servicio, como tampoco se hace responsable de los presuntos daños o perjuicios causados, por haberse actuado legalmente en cumplimiento de una orden de la autoridad responsable de garantizar el espacio público en Armenia, y por último comunica los recursos que proceden en este caso.

En este punto nos ratificamos, en que

Debe acceder a la solicitud de conexión del servicio de manera inmediata a la pantalla publicitaria, igualmente debe responder por los perjuicios causados y al detrimento patrimonial que me ocasiono la suspensión y/o corte del servicio ilegalmente sin la debida notificación, y que asciende a la suma de \$15.000.000.00, pues me han violado flagrantemente mis derechos fundamentales, al no existir una notificación previa para la suspensión y/o corte del servicio, e igualmente mucho más grave la situación, cuando se suspende un servicio cuando hay de por medio un derecho de petición radicado ante la Empresa, reclamando por alto consumo de Energía y que actualmente se encuentra en vía Gubernativa.

3.3.8. PQR 3250 Solicitud de reconexión

El ente gubernamental autoriza y hace solicitud al operador de red para que la pantalla led sea energizada y normalizada nuevamente, para que esta vuelva a la normalidad. (5)

En la Figura 48 el ente gubernamental autoriza la reconexión del servicio de energía de la pantalla led y hace la solicitud al operador de red (OR) para que proceda con dicha acción. (5)

En la Figura 49 se muestra la forma como la impresora da la orden de trabajo con todas las observaciones encontradas en terreno digitados en la terminal, dando los datos completos del medidor, lectura y los sellos, como también explica el estado en que se encuentra el predio, la firma del revisor técnico por parte del operador de red (OR), de esta manera evita consumir talonarios de papel y ayudando a la conservación del medio ambiente, además optimiza el tiempo porque debido al uso del internet se puede ver inmediatamente en el sistema de información comercial del operador de red para su respectivo análisis.

Figura 49: PQR Solicitud de reconexión y normalización del servicio, solicitado por el ente gubernamental, al operador de red.

Asunto: Solicitud reconexion servicio energía Tablero Electronico.

Cordial saludo

En reunión sostenida el día 11 de mayo de 2016, con el director de planeación _____ para la legalización del tablero electrónico ubicado en el espacio publico con dirección _____, se determino por parte de esta dependencia, la viabilidad de ubicación de la pantalla, se autoriza a _____ para que sea reconectado el servicio de energía eléctrica.

Figura 50: Tirilla u orden de trabajo, para evitar el uso del talonario la terminal entrega estea tirilla.

NORMALIZACIÓN - Revisiones Técnicas

Señor usuario usted tiene derecho a solicitar la asesoría y/o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que sirva de testigo en el proceso de revisión; transcurrido un plazo máximo de quince (15) minutos sin hacerse presente el testigo, se hará la revisión y pasará a verificar el estado de los instrumentos que se utilizan para medir el consumo y el estado de las conexiones del predio. ¿Acepta este derecho?

Acepta: No
 Hora Inicio Espera:
 Hora Fin Espera:
 Nombre Técnico:
 Identificación y/o Matricula:

Revisión Medidor

Medidor Energía Serie: 61328244 Marca: ISKRA Modelo: Genérica ISK Activa-A3-1 Ubicación: Poste Medidas ACTIVA Lectura: 87604.10 Sello(Carcasa)	Revisado 892903 INELCA Azul TAMBORENO MARIPOSA
--	---

Reporte Normalización

Situación Encontrada:
 - R- Sólo caja hermética
 - R- Predio sin servicio
 - R- Sin acometida
 Observación(es) a la normalización: R- Se toman fotos

Señor suscriptor: En caso de cobro por normalización de la medida, favor acercarse a la oficina principal de EDEQ (Carrera 13 calle 14 esquina, primer piso, Armenia), para firmar el respectivo pagaré que aplica para el cobro por normalización de la medida. Pasado un mes, si no se ha hecho este trámite, EDEQ dará por entendido la aceptación de dicho cobro.

Enterado: @
 Identificación: @
 Dirección: CRA 19 ENTRE CLLS 1 Y 2 NTE
 Municipio: ARMENIA
 Fecha Revisión: 16/MAY/2016 2:43 PM

En calidad de Predio Solo, actua la persona @ que atendió la visita el caso se cierra con estado No se pudo ejecutar acción

Observación:
 SE ENCONTRO PREDIO SIN SERVICIO Y SIN ACOMETIDA. ESTE SERVICIO FUE CORTADO EL DIA 20 DE MAYO DEL 2016 CON OT 3403510, POR ORDEN DE LA SUBDIRECTORA DEPARTAMENTAL DE PLANEACION. EL HEDIDOR SOLO TIENE LAS LINEAS DE CARGA QUE VAN PARA LA VALLA.

Atendió: 18401467
 Nro terminal: 108Q29210
 Corriente: 7252040

3409234

FRP

3.3.9. El operador de red da respuesta a Planeación Municipal sobre la conexión y normalización del servicio de energía

El operador de red reconecta y normaliza el servicio de energía a la pantalla led atendiendo la solicitud del ente gubernamental autorizando la normalización del servicio de energía de la pantalla led, y da respuesta. (5)

En la Figura 51 respuesta del operador de red al ente gubernamental departamental, informando la normalización y reconexión del servicio de energía a la pantalla led.

Figura 52 personal técnico del operador de red visitan el predio y proceden a dar cumplimiento a la solicitud del ente gubernamental energizando y normalizando el servicio de energía al predio, da respuesta al peticionario sobre la normalización de dicha valla; de esta manera queda registrado el historial en el sistema de información comercial del operador de red (OR) la actividad realizada.

En la Figura 52 respuesta del operador de red (OR) al reclamo por alto consumo del peticionario, anexando el certificado de conformidad expedido por un laboratorio certificado, de esta manera queda el historial en el sistema de información comercial del operador de red (OR), quedando disponible para cualquier consulta identificándola con el NIU que identifica al usuario

Figura 51 respuesta del operador de red al ente gubernamental departamental, informando la normalización y reconexión del servicio de energía

Asunto: PQR:

De acuerdo con lo solicitado en la petición PQR:

, Se le debe informar lo siguiente.

El día 25 de Junio 2016 con C ; se encontró valla sin tensión, se le instala acometida, se energiza medidor se le hacen pruebas al medidor se normaliza y se deja sellado

]

Figura 52. El operador de red energiza y normaliza el predio en atencion a la solicitud del ente gubernamental

1 - Datos Generales [Consulta] [5.69.ACTSIS]

Código: 254036 3 CORPORACION BOLO CLUB PANTALLA Ciclo/Ruta: 29 11121851970
Dirección: CRA 19 ENTRE CLLS 1 Y 2 NTE - AVENIDA BOLÍVAR-PANTALLA LEO Municipio: ARMENIA
Tarifa: 203 COMERC MONOMIA CCA (Grp. CU) 102 NT.1-R.Aerea-P.Edeq Cl. Servicio: Comercial E/M 1

General Facturas Pagos Cartera Créditos Pendientes Medidor Revisiones Recup. Consumo Auditoria

Filtrar por: ☐ Revisiones ☒ Todas ☐ Suspensiones

Consulta Conexos Imprimir Revisión Historia Revisión Detalle Revisión

Núm. Proceso	Tipo Revisión	Motivo Revisión	F. Solicitud	F. Revisión	Rev.	Obs.	Lectura	Estado
Z345591	Devolución de Medidor	Medidor No conforme	04/08/2016	12/09/2016 15:39	287	7	3704.95	F
Z326243	Verificados de Lectura	Proceso Interno	18/07/2016	19/07/2016 09:00	233	1	787	F
Z323540	Visita clientes cartera vencida act	Clientes cartera vencida activa	15/07/2016	15/07/2016 11:13	358	5		F
Z319629	Revisión Sin Equipo Patrón	PQR	11/07/2016	14/07/2016 12:42	376	11		F
Z303749	Revisión Sin Equipo Patrón	Otras Solicitudes	28/06/2016	28/06/2016 15:21	372	45	1.42	F
Z262320	Revisión Sin Equipo Patrón	PQR	23/05/2016	27/05/2016 12:02	388	4	1.35	F
Z251723	Revisión Sin Equipo Patrón	PQR	12/05/2016	16/05/2016 14:43	325	11	87604.1	F
Z241884	Corte o verificación de corte	Control de provisionales	05/05/2016	06/05/2016 15:22	385	5	87603.6	F

Observación: Normalización SIN cobro ejecutada Acta: 3441902 Estado: Finalizada (archivada)

Tipo Prog.: 1 Normal F. Prog.: 28/06/2016 Com.: con correo mar 28/06/2016 08:52 a.m, Graciela Espinosa, solicitamos

Notas: SE ENCONTRO BALLA SIN TENSION, SE LE INSTALA ACOMETIDA, SE ENRGIZA MEDIDOR SE LE HACEN PRUEBAS AL MEDIDOR SE NORMALIZA Y SE DEJA SELLADO

Usuario: MLNSALAZAR Maria Luz Neife Salazar S Responsable: GSALAMANCA

F. Asignado: Revisor: ENEDIER ESPINOSA ESPINOSA Num. Revisión: 3441902 Fecha Sistema: 28/06/2016 16:43

Proc. Masivo: Estado: # Rev: F. Generación: Fecha Cierre:

Tipo Cuadrilla: Generada por: SAC Finalizada por: SIRIUS

Figura 53. Respuesta al usuario por reclamo de alto consumo anexandole copia del certificado de conformidad, expedido por un laboratorio certificado

1 - Datos Generales [Consulta] [5.69.ACTSIS]

Código: 254036 3 CORPORACION BOLO CLUB PANTALLA Ciclo/Ruta: 29 11121851970
Dirección: CRA 19 ENTRE CLLS 1 Y 2 NTE - AVENIDA BOLÍVAR-PANTALLA LEO Municipio: ARMENIA
Tarifa: 203 COMERC MONOMIA CCA (Grp. CU) 102 NT.1-R.Aerea-P.Edeq Cl. Servicio: Comercial E/M 1

General Facturas Pagos Cartera Créditos Pendientes Medidor Revisiones Recup. Consumo Auditoria

Filtrar por: ☐ Revisiones ☒ Todas ☐ Suspensiones

Consulta Conexos Imprimir Revisión Historia Revisión Detalle Revisión

Núm. Proceso	Tipo Revisión	Motivo Revisión	F. Solicitud	F. Revisión	Rev.	Obs.	Lectura	Estado
Z376932	Orden de Suspensión de Poste	No pago	09/09/2016					C
Z376932	Oficio recordación de pago	Cobro prejuridico	02/09/2016	15/09/2016 17:05	58	1		F
Z357610	Verificados de Lectura	Proceso Interno	17/08/2016	18/08/2016 14:58	202	1	2472.8	F
Z345591	Devolución de Medidor	Medidor No conforme	04/08/2016	12/09/2016 15:39	287	7	3704.95	F
Z326243	Verificados de Lectura	Proceso Interno	18/07/2016	19/07/2016 09:00	233	1	787	F
Z323540	Visita clientes cartera vencida act	Clientes cartera vencida activa	15/07/2016	15/07/2016 11:13	358	5		F
Z319629	Revisión Sin Equipo Patrón	PQR	11/07/2016	14/07/2016 12:42	376	11		F
Z303749	Revisión Sin Equipo Patrón	Otras Solicitudes	28/06/2016	28/06/2016 15:21	372	45	1.42	F

Observación: No se pudo ejecutar acción Acta: 3450110 Estado: Finalizada (archivada)

Tipo Prog.: 1 Normal F. Prog.: 02/08/2016 Com.: PQR 3556 R06909 ALTO CONSUMO:Revisión especial a instalaciones p

Notas: PQR3556 esta accion se respondera mediante el certificado de conformidad del laboratorio (medidor del usuario en el laboratorio)

Usuario: EDELGADO Evangelina Delgado Betancourth Responsable: SLONDONO

F. Asignado: Revisor: PEDRO NEL PALACIO MATEUS Num. Revisión: 3450110 Fecha Sistema: 15/07/2016 08:04

Proc. Masivo: Estado: # Rev: F. Generación: Fecha Cierre:

Tipo Cuadrilla: Generada por: SAC Finalizada por: SIRIUS

3.3.10. Reclamo del usuario por alto consumo

El usuario hace reclamo por alto consumo en un lapso de tiempo 15 de mayo y el 14 de junio de 2016, informando que estuvo suspendido el servicio de energía por parte del operador de red (OR), e informa hay inconsistencias en las lecturas del medidor. (5)

Séptima PQR Reclama por consumo (5)

Ref.: Derecho de petición reclamo por consumo, hoja 1

Armenia Quindío, respetuosamente me permito reclamar por el alto consumo de energía facturado por el operador de red, en el periodo comprendido entre el 15 de mayo y el 14 de Junio de 2016 (2606kwh/mes), para una valla de publicidad del Municipio de Armenia, conexión está identificado con código de cuenta No.

en razón a que el consumo de energía facturado para dicho periodo se incrementó considerablemente con relación al promedio histórico, no estoy de acuerdo con el consumo facturado y Jo rechazo contundentemente por las siguientes razones:

El operador de red, facturo para el periodo comprendido entre el 15 de abril y el 14 de mayo de 2016, con una lectura anterior de 86692 y una lectura actual de 87604 para un consumo real de 912kwh/mes, de acuerdo con el registro del medidor instalado en el predio, según factura entregada por la empresa y en donde no se observa ninguna inconsistencia, tal como se puede constatar en la columna observación lectura.

Para el periodo correspondiente entre el 15 de mayo y el 14 de junio de 2016, periodo. Este objeto de reclamación, se facturo con una lectura anterior de 1.4 y una lectura actual de 1514.1 para un consumo con una inconsistencia enorme de 2606 kW/mes, no entiendo de donde y como la empresa factura un consumo para este periodo, cuando el día 20 de mayo de 2016, el predio se encontraba sin servicio, y sin acometida, debido a que el servicio fue cortado en esta misma fecha (20 de mayo), abusivamente por parte del operador de red, con orden , y por solicitud de la Subdirectora de Planeación Municipal, sin la debida notificación por la suspensión y corte del servicio, es decir, se me violo el derecho al debido proceso, se debe efectuar una revisión al predio verificar el estado del medidor, que este correctamente instalado, y que la instalación no presente fugas de energía.

De acuerdo con lo anterior y efectuado el análisis correspondiente al periodo comprendido entre el 15 de mayo y el 14 de junio de 2016, fácilmente se puede concluir lo siguiente: como el servicio en el predio se suspendido y/o cortó por orden del operador de red, y a solicitud de planeación municipal el día 20 de mayo de 2016, y en razón a que el servicio fue normalizado nuevamente por el operador de

red a finales de junio de 2016, el periodo antes mencionado solo se debió facturar con un consumo de seis días desde mayo 14 a 20 de mayo de 2016.

La empresa debe entregar el documento soporte, acta de inspección técnica o tirilla, en donde se demuestre la fecha y la lectura que tenía el medidor no. 61328244 al momento en que se bajó del predio para chequeo, e igualmente se debe entregar todos los documentos soportes del medidor colocado en calidad de préstamo el no.1207028755, informar si dicho medidor ya había sido instalado en otro predio, y si lo instalaron en mi predio con lectura, pues no de otra manera se explica el exagerado consumo para el periodo comprendido entre el 15 de mayo y el 14 de junio de 2016 2606kwh/mes según factura entregada por el operador de red, cuando realmente el periodo correcto es de mayo 14 al 20 de mayo de 2016, (seis días). para el medidor no.1207028755 que fue suministrado e instalado por la empresa, se debe entregar copia de calibración y certificado de conformidad del producto.

Como la Empresa facturo el periodo comprendido entre el 15 de mayo y el 14 de junio de 2016 con 2606kwh/mes, pues obviamente con error o sin error se evidencia una clara Desviación significativa de consumos en este periodo, con relación al consumo Promedio de los últimos seis meses, que de acuerdo con el artículo No.149 de la Ley 142 de 1994 y la Resolución CREG 108 de 1997, la empresa estaba en la Obligación de investigar la desviación significativa frente a los consumos anteriores, de acuerdo con todo antes enunciado, se requiere de parte de la Empresa la entrega de los documentos soportes que demuestren que el operador de red, cumplió con lo ordenado por la Ley, e igualmente copia de las comunicaciones dirigidas al usuario informado del resultado de las mismas.

Solicito a la Empresa, un informe sobre la financiación pactada en octubre de 2015, a cuánto asciende el valor financiado inicialmente, a cuantas cuotas fue el crédito, cuantas cuotas se han facturado a la fecha, cuantas cuotas se han cancelado, y cuantas cuotas se deben a la fecha, igualmente una relación de los consumos adeudados la fecha y en donde se incluya también los consumos en kW / mes adeudados y lecturas actuales y anteriores de cada periodo.

En la Figura 54 se visualiza el certificado de producto de un medidor expedido por un laboratorio certificado, se identifica la serie del medidor, tipo y marca, con este se responde la solicitud elevada por el usuario por alto consumo sobre el medidor.

En la Figura 54 aparece la orden de trabajo impresa en el terreno por el técnico del operador de red que realiza la revisión al predio, con los datos que identifican este predio, informándole al usuario y entregándole el certificado de calidad del medidor, que informa este tipo de medidor cumple con todos los parámetros para ser comercializado en Colombia, y certifica la calidad del mismo.

Figura 54 Certificado del producto de un medidor

000516



CIDET
CORPORACIÓN CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y
DESARROLLO TECNOLÓGICO DEL SECTOR ELÉCTRICO

CERTIFICADO DE CONFORMIDAD DE PRODUCTO

PRODUCT CONFORMITY CERTIFICATE

Modelo de Certificación
Certification Modality

Marca de Conformidad
Esquema 5

CIDET certifica que el producto:
CIDET certifies that the product:

No. **04412**

DENOMINACIÓN	TIPO	REFERENCIA
MEDIDORES DE ENERGÍA ACTIVA CLASE 1, REACTIVA CLASE 2, MARCA INELCA-	ELECTRÓNICO BIFÁSICO TRIFILAR GENESIS II	EBM23, 2F-3H, 5(100) A, 2*120/208 V, 60 Hz

Las características e identificación de este producto se describen en el documento anexo, que hace parte integral del presente CERTIFICADO y contiene una página.

The characteristics and identification of this product are described in the attached document, which is an integral part of this CERTIFICATE

Fabricado por:
Manufactured by:

ZHEJIANG YONGTAILO ELECTRONIC CO., LTD., planta de CHINA y comercializado
INDUSTRIA ELÉCTRICA DEL CAUCA S.A.S. - INELCA S.A.S.

Calle 16 21-21, Puerto Tejada, Cauca, Colombia

Satisface los requerimientos de
Satisfies the requirements of

NTC 4052/2003; NTC 4569/2003, NTC 5226/2003

Fecha de Certificación: 22 / 11 / 2011
Última Actualización: 09 / 10 / 2014
Fecha de Vencimiento: 08 / 10 / 2017

Fecha máxima para las próximas auditorías de seguimiento: 09 / 09 / 2015 y 09 / 09 / 2016





Carlos Ariel Naranjo Valencia
Director Ejecutivo
Executive Director



Acreditación INMETEC. Resolución 1096
091.7.18.014

CIDET realiza la verificación y el seguimiento de las características con las cuales se emitió la certificación, las novedades y vigencia del presente certificado pueden consultarse en la página www.cidet.org.co



CIDET makes the verification and monitoring of the specific features by which the certification was issued, news and validity of this certificate can be consulted on the webpage www.cidet.org.co

Bogotá: Avenida Carrera 45 No. 108-27 (Autopista Norte). Ed. Paralelo 108, Torre 2, Of. 603 Medellín: Carrera 46 No. 56 - 11 Piso 13.

Colombia

● CERTIFICACIÓN
● INNOVACIÓN

Figura 55 Orden de trabajo informando al usuario sobre el certificado de calidad

<p>NORMALIZACIÓN - Revisiones Técnicas</p> <p>Número Orden: 3450110 Cliente: 254036 CORPORACION BOLO CLUB PANTALLA Dirección: CRA 19 ENTRE CLLS 1 Y 2 NTE ARMENIA - QUINDIO</p> <p>Transformador: ARUQ1039. Tipo Revisión: Revisión Sin Equipo Patrón. Clase de Servicio: 2-Comercial. Medida de Tensión: 1-Nivel 1. Circuito: 109-26-GALAN. Capacidad del Transformador en kVA: 150.</p> <p>Fecha Inicio Revisión: 14/07/2016 12:37:39</p> <p>Señor usuario usted tiene derecho a solicitar la asesoría y/o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que sirva de testigo en el proceso de revisión; transcurrido un plazo máximo de quince (15) minutos sin hacerse presente el testigo, se hará la revisión y pasará a verificar el estado de los instrumentos que se utilizan para medir el consumo y el estado de las conexiones del predio. ¿Acepta este derecho? Acepta: No Hora Inicio Espera: Hora Fin Espera: Nombre Técnico: Identificación y/o Matricula:</p> <p>Reporte Normalización</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Situación Encontrada: - R-Acometida a la vista - R-SID completo Compañero cuadrilla: VICTOR USUGA</p> </div> <p>Señor suscriptor. En caso de cobro por normalización de la medida, favor acercarse a la oficina principal de EDEQ (Carrera 13 calle 14 esquina, primer piso. Armenia), para firmar el respectivo pagaré que aplica para el cobro por normalización de la medida. Pasado un mes, si no se ha hecho este trámite, EDEQ dará por entendido la aceptación de dicho cobro.</p> <p>----- Enterado: 0 Identificación: NA Dirección: CRA 19 ENTRE CLLS 1 Y 2 NTE Municipio: ARMENIA Fecha Revisión: 14/JUL/2016 12:42 PM</p> <p>En calidad de Predio Solo, actúo la persona 0 que atendió la visita el caso se cierra con estado No se pudo ejecutar acción</p> <p>Observación: PQR3556 esta acción se responderá mediante el certificado de conformidad del laboratorio (medidor del usuario en el laboratorio)</p> <p>Atendió: 1097394693 PEDRO NEL PALACIO MATEUS Nro terminal: EDEQ29199 Correo: 7321095</p> <div style="text-align: right;">   </div>

3.3.11. PQR usuario solicita instalación y financiación del medidor por parte del operador de red.

Solicitud elevada por el usuario al operador de red (OR) para que le sea instalado en el predio, financiado en la factura el cobro del medidor que cumpla con los requisitos para esta clase de predios. (5)

En la Figura 56 el usuario hace derecho de petición al operador de red (OR) para que el medidor le sea instalado, financiado y cobrado en la factura además aclara el número de cuotas desea sea diferido este crédito. (5)

En la Figura 57 se muestra el protocolo de calibración del medidor expedido por un laboratorio certificado, que le es instalado al predio como lo solicito, y financiado en la factura. (5)


En la Figura 58 está la orden de trabajo para que los técnicos revisores del operador de red, le hagan devolución del medidor que está instalado en el predio, sea entregado al usuario, no apto para ser reinstalado, anexando el protocolo de calibración expedido por un laboratorio certificado como lo muestra la Figura 41

Figura 56. El usuario solicita financiación del medidor instalado en terreno

Ref.: Derecho de Petición

En atención a la devolución, que me hizo
que según la Empresa está en mal estado de acuerdo al dictamen del
Laboratorio de medidores, amablemente con carácter de urgente me permito
solicitar la instalación de un medidor de las mismas características, de parte
de la empresa con financiación a seis meses, para el predio ubicado en la


Figura 57. Certificado de calibración expedido por un laboratorio certificado del Medidor 1207028755 génesis II



INELCA
Industria Eléctrica del Cauca S.A.S.

**LABORATORIO DE CALIBRACIÓN DE
MEDIDORES DE ENERGIA ELECTRICA**

Acreditado ante el Organismo Nacional de Acreditaciones de Colombia - ONAC, según
Certificado No. 12-LAC-042 DE 2013-08-04



ACREDITADO ISO/IEC 17025:2005
12-LAC-042

CERTIFICADO DE CALIBRACION No. 198740		No. Solicitud: 198740	
Solicitante: EMPRESA DE ENERGIA DEL QUINDIO S.A. E.S.P		STICKER No. 1130640	
Serie del medidor No. 1207028755		FECHA CALIBRACION: 19/05/15	
DESCRIPCION DE LA MEDIDA Y EL MEDIDOR			
Medición realizada por JESUS E. ZAPE ; Temperatura : 24°C Humedad (%) : 48 Presión (hPa) : 980 Tipo : GENESIS II-EBM 23 DISPLAY; Un : 2x120/208V ; In : 5(100)A ; Frecuencia : 60 Hz ; Energía Activa; Constante : 1600.00 imp/kWh ; Clase: 1 ; Energía Reactiva; Constante : 1600.00 imp/kvar ; Clase: 2 Fabricación: YTL			

PRUEBA DE NTC 4856/2006-11-30 CUMPLE				PRUEBA DE NTC 4856/2006-11-30 CUMPLE			
ENSAYO NTC 4856		SI	NO	ENERGIA REACTIVA		ENERGIA ACTIVA	
4.4.1	Propiedades dieléctricas		N.A.	% In	Cos	Fases	% ERROR
4.4.5	Marcha sin Carga	X		5	1	RTO	0,34
4.4.4	Arranque	X		100	1	RTO	0,22
4.4.3	Prueba de Constante	X		100	1	R	0,18
				100	1	T	0,23
				100	1		
				100	0,5i	RTO	0,24
				Imax	1	RTO	-0,03

PRUEBA DE NTC 4856/2006-11-30 CUMPLE			
ENSAYO NTC 4856		SI	NO
4.4.1	Propiedades dieléctricas		N.A.
4.4.5	Marcha sin Carga	X	
4.4.4	Arranque	X	
4.4.3	Prueba de Constante	X	

PRUEBA DE NTC 4856/2006-11-30 CUMPLE			
ENSAYO NTC 4856		SI	NO
4.4.1	Propiedades dieléctricas		N.A.
4.4.5	Marcha sin Carga	X	
4.4.4	Arranque	X	
4.4.3	Prueba de Constante	X	

PRUEBA DE NTC 4856/2006-11-30 CUMPLE			
ENSAYO NTC 4856		SI	NO
4.4.1	Propiedades dieléctricas		N.A.
4.4.5	Marcha sin Carga	X	
4.4.4	Arranque	X	
4.4.3	Prueba de Constante	X	

PRUEBA DE NTC 4856/2006-11-30 CUMPLE			
ENSAYO NTC 4856		SI	NO
4.4.1	Propiedades dieléctricas		N.A.
4.4.5	Marcha sin Carga	X	
4.4.4	Arranque	X	
4.4.3	Prueba de Constante	X	

PRUEBA DE NTC 4856/2006-11-30 CUMPLE			
ENSAYO NTC 4856		SI	NO
4.4.1	Propiedades dieléctricas		N.A.
4.4.5	Marcha sin Carga	X	
4.4.4	Arranque	X	
4.4.3	Prueba de Constante	X	

PRUEBA DE NTC 4856/2006-11-30 CUMPLE			
ENSAYO NTC 4856		SI	NO
4.4.1	Propiedades dieléctricas		N.A.
4.4.5	Marcha sin Carga	X	
4.4.4	Arranque	X	
4.4.3	Prueba de Constante	X	

PRUEBA DE NTC 4856/2006-11-30 CUMPLE			
ENSAYO NTC 4856		SI	NO
4.4.1	Propiedades dieléctricas		N.A.
4.4.5	Marcha sin Carga	X	
4.4.4	Arranque	X	
4.4.3	Prueba de Constante	X	

PRUEBA DE NTC 4856/2006-11-30 CUMPLE			
ENSAYO NTC 4856		SI	NO
4.4.1	Propiedades dieléctricas		N.A.
4.4.5	Marcha sin Carga	X	
4.4.4	Arranque	X	
4.4.3	Prueba de Constante	X	

PRUEBA DE NTC 4856/2006-11-30 CUMPLE			
ENSAYO NTC 4856		SI	NO
4.4.1	Propiedades dieléctricas		N.A.
4.4.5	Marcha sin Carga	X	
4.4.4	Arranque	X	
4.4.3	Prueba de Constante	X	

PRUEBA DE NTC 4856/2006-11-30 CUMPLE			
ENSAYO NTC 4856		SI	NO
4.4.1	Propiedades dieléctricas		N.A.
4.4.5	Marcha sin Carga	X	
4.4.4	Arranque	X	
4.4.3	Prueba de Constante	X	

PRUEBA DE NTC 4856/2006-11-30 CUMPLE			
ENSAYO NTC 4856		SI	NO
4.4.1	Propiedades dieléctricas		N.A.
4.4.5	Marcha sin Carga	X	
4.4.4	Arranque	X	
4.4.3	Prueba de Constante	X	

PRUEBA DE NTC 4856/2006-11-30 CUMPLE			
ENSAYO NTC 4856		SI	NO
4.4.1	Propiedades dieléctricas		N.A.
4.4.5	Marcha sin Carga	X	
4.4.4	Arranque	X	
4.4.3	Prueba de Constante	X	

PRUEBA DE NTC 4856/2006-11-30 CUMPLE			
ENSAYO NTC 4856		SI	NO
4.4.1	Propiedades dieléctricas		N.A.
4.4.5	Marcha sin Carga	X	
4.4.4	Arranque	X	
4.4.3	Prueba de Constante	X	

PRUEBA DE NTC 4856/2006-11-30 CUMPLE			
ENSAYO NTC 4856		SI	NO
4.4.1	Propiedades dieléctricas		N.A.
4.4.5	Marcha sin Carga	X	
4.4.4	Arranque	X	
4.4.3	Prueba de Constante	X	

PRUEBA DE NTC 4856/2006-11-30 CUMPLE			
ENSAYO NTC 4856		SI	NO
4.4.1	Propiedades dieléctricas		N.A.
4.4.5	Marcha sin Carga	X	
4.4.4	Arranque	X	
4.4.3	Prueba de Constante	X	

PRUEBA DE NTC 4856/2006-11-30 CUMPLE			
ENSAYO NTC 4856		SI	NO
4.4.1	Propiedades dieléctricas		N.A.
4.4.5	Marcha sin Carga	X	
4.4.4	Arranque	X	
4.4.3	Prueba de Constante	X	

PRUEBA DE NTC 4856/2006-11-30 CUMPLE			
ENSAYO NTC 4856		SI	NO
4.4.1	Propiedades dieléctricas		N.A.
4.4.5	Marcha sin Carga	X	
4.4.4	Arranque	X	
4.4.3	Prueba de Constante	X	

PRUEBA DE NTC 4856/2006-11-30 CUMPLE			
ENSAYO NTC 4856		SI	NO
4.4.1	Propiedades dieléctricas		N.A.
4.4.5	Marcha sin Carga	X	
4.4.4	Arranque	X	
4.4.3	Prueba de Constante	X	

PRUEBA DE NTC 4856/2006-11-30 CUMPLE			
ENSAYO NTC 4856		SI	NO
4.4.1	Propiedades dieléctricas		N.A.
4.4.5	Marcha sin Carga	X	
4.4.4	Arranque	X	
4.4.3	Prueba de Constante	X	

PRUEBA DE NTC 4856/2006-11-30 CUMPLE			
ENSAYO NTC 4856		SI	NO
4.4.1	Propiedades dieléctricas		N.A.
4.4.5	Marcha sin Carga	X	
4.4.4	Arranque	X	
4.4.3	Prueba de Constante	X	

PRUEBA DE NTC 4856/2006-11-30 CUMPLE			
ENSAYO NTC 4856		SI	NO
4.4.1	Propiedades dieléctricas		N.A.
4.4.5	Marcha sin Carga	X	
4.4.4	Arranque	X	
4.4.3	Prueba de Constante	X	

PRUEBA DE NTC 4856/2006-11-30 CUMPLE			
ENSAYO NTC 4856		SI	NO
4.4.1	Propiedades dieléctricas		N.A.
4.4.5	Marcha sin Carga	X	
4.4.4	Arranque	X	
4.4.3	Prueba de Constante	X	

PRUEBA DE NTC 4856/2006-11-30 CUMPLE			
ENSAYO NTC 4856		SI	NO
4.4.1	Propiedades dieléctricas		N.A.
4.4.5	Marcha sin Carga	X	
4.4.4	Arranque	X	
4.4.3	Prueba de Constante	X	

PRUEBA DE NTC 4856/2006-11-30 CUMPLE			
ENSAYO NTC 4856		SI	NO
4.4.1	Propiedades dieléctricas		N.A.
4.4.5	Marcha sin Carga	X	
4.4.4	Arranque	X	
4.4.3	Prueba de Constante	X	

PRUEBA DE NTC 4856/2006-11-30 CUMPLE			
ENSAYO NTC 4856		SI	NO
4.4.1	Propiedades dieléctricas		N.A.
4.4.5	Marcha sin Carga	X	
4.4.4	Arranque	X	
4.4.3	Prueba de Constante	X	

PRUEBA DE NTC 4856/2006-11-30 CUMPLE			
ENSAYO NTC 4856		SI	NO
4.4.1	Propiedades dieléctricas		N.A.
4.4.5	Marcha sin Carga	X	
4.4.4	Arranque	X	
4.4.3	Prueba de Constante	X	

PRUEBA DE NTC 4856/2006-11-30 CUMPLE			
ENSAYO NTC 4856		SI	NO
4.4.1	Propiedades dieléctricas		N.A.
4.4.5	Marcha sin Carga	X	
4.4.4	Arranque	X	
4.4.3	Prueba de Constante	X	

PRUEBA DE NTC 4856/2006-11-30 CUMPLE			
ENSAYO NTC 4856		SI	NO
4.4.1	Propiedades dieléctricas		N.A.
4.4.5	Marcha sin Carga	X	
4.4.4	Arranque	X	
4.4.3	Prueba de Constante	X	

PRUEBA DE NTC 4856/2006-11-30 CUMPLE			
ENSAYO NTC 4856		SI	NO
4.4.1	Propiedades dieléctricas		N.A.
4.4.5	Marcha sin Carga	X	
4.4.4	Arranque	X	
4.4.3	Prueba de Constante	X	

PRUEBA DE NTC 4856/2006-11-30 CUMPLE			
ENSAYO NTC 4856		SI	NO
4.4.1	Propiedades dieléctricas		N.A.
4.4.5	Marcha sin Carga	X	
4.4.4	Arranque	X	
4.4.3	Prueba de Constante	X	

PRUEBA DE NTC 4856/2006-11-30 CUMPLE			
ENSAYO NTC 4856		SI	NO
4.4.1	Propiedades dieléctricas		N.A.
4.4.5	Marcha sin Carga	X	
4.4.4	Arranque	X	
4.4.3	Prueba de Constante	X	

PRUEBA DE NTC 4856/2006-11-30 CUMPLE			
ENSAYO NTC 4856		SI	NO
4.4.1	Propiedades dieléctricas		N.A.
4.4.5	Marcha sin Carga	X	
4.4.4	Arranque	X	
4.4.3	Prueba de Constante	X	

PRUEBA DE NTC 4856/2006-11-30 CUMPLE			
ENSAYO NTC 4856		SI	NO
4.4.1	Propiedades dieléctricas		N.A.
4.4.5	Marcha sin Carga	X	
4.4.4	Arranque	X	
4.4.3	Prueba de Constante	X	

PRUEBA DE NTC 4856/2006-11-30 CUMPLE			
ENSAYO NTC 4856		SI	NO
4.4.1	Propiedades dieléctricas		N.A.
4.4.5	Marcha sin Carga	X	
4.4.4	Arranque	X	
4.4.3	Prueba de Constante	X	

PRUEBA DE NTC 4856/2006-11-30 CUMPLE			
ENSAYO NTC 4856		SI	NO
4.4.1	Propiedades dieléctricas		N.A.
4.4.5	Marcha sin Carga	X	
4.4.4	Arranque	X	
4.4.3	Prueba de Constante	X	

PRUEBA DE NTC 4856/2006-11-30 CUMPLE			
ENSAYO NTC 4856		SI	NO
4.4.1	Propiedades dieléctricas		N.A.
4.4.5	Marcha sin Carga	X	
4.4.4	Arranque	X	
4.4.3	Prueba de Constante	X	

PRUEBA DE NTC 4856/2006-11-30 CUMPLE			
ENSAYO NTC 4856		SI	NO
4.4.1	Propiedades dieléctricas		N.A.
4.4.5	Marcha sin Carga	X	
4.4.4	Arranque	X	
4.4.3	Prueba de Constante	X	

PRUEBA DE NTC 4856/2006-11-30 CUMPLE			
ENSAYO NTC 4856		SI	NO
4.4.1	Propiedades dieléctricas		N.A.
4.4.5	Marcha sin Carga	X	
4.4.4	Arranque	X	
4.4.3	Prueba de Constante	X	

PRUEBA DE NTC 4856/2006-11-30 CUMPLE			
ENSAYO NTC 4856		SI	NO
4.4.1	Propiedades dieléctricas		N.A.

Figura 58. Orden de trabajo generada para entrega del medidor del usuario no apto para ser reinstalado

1 - Datos Generales [Consulta] [5.69.ACTSIS]

Código	254036	3	CORPORACION BOLO CLUB PANTALLA	Ciclo/Ruta	29	11121851970
Dirección	CRA 19 ENTRE CLLS 1 Y 2 NTE - AVENIDA BOLÍVAR-PANTALLA LEC			Municipio	ARMENIA	
Tarifa	203	COMERC MONOMIA CCA	Grp. CU	102	NT.1-R.Aerea-P.Edeq	Cl. Servicio Comercial E/M 1

General Facturas Pagos Cartera Créditos Pendientes Medidor **Revisiones** Recup. Consumo Auditoria

Filtrar por ☐ Revisiones ☒ Todas ☐ Suspensiones

Consulta Conexos Imprimir Revisión Historia Revisión Detalle Revisión

Núm. Proceso	Tipo Revisión	Motivo Revisión	F. Solicitud	F. Revisión	Rev.	Obs.	Lectura	Estado
7376932	Orden de Suspensión de Poste	No pago	09/09/2016					C
7376932	Oficio recordación de pago	Cobro prejuridico	02/09/2016	15/09/2016 17:05	58	1		F
7357610	Verificados de Lectura	Proceso Interno	17/08/2016	18/08/2016 14:58	202	1	2472.8	F
7345591	Devolución de Medidor	Medidor No conforme	04/08/2016	12/09/2016 15:39	287	7	3704.95	F
7326243	Verificados de Lectura	Proceso Interno	18/07/2016	19/07/2016 09:00	233	1	787	F
7323540	Visita clientes cartera vencida act	Clientes cartera vencida activa	15/07/2016	15/07/2016 11:13	358	5		F
7319629	Revisión Sin Equipo Patrón	PQR	11/07/2016	14/07/2016 12:42	376	11		F
7303749	Revisión Sin Equipo Patrón	Otras Solicitudes	28/06/2016	28/06/2016 15:21	372	45	1.42	F

Observación: Devolución de medidor ejecutado Acta 3467295 Estado Finalizada (archivada)

Tipo Prog. 1 Normal F. Prog. 04/08/2016 Com. Devolver medidor al usuario serie 61328244 marca ISK. Medidor no con

Notas: SE REALIZA DOVOLUCION DEL MEDIDOR ISKRA A3 # 61328244 EL CUAL NO SALIO CONFORME DE LABORATORIO PARA VOLVER A INSTALAR SELE ENTREGA A PERSONA ENCARGADA

Usuario SIRIUS Sistema Adm. SIRIUS Responsable NLGARCIA

F. Asignado Revisor JOSE NOLVEIR ROMERO BERMUDEZ Num. Revisión 3467295 Fecha Sistema 12/09/2016 15:42

Proc. Masivo Estado # Rev F. Generación Fecha Cierre

Tipo Cuadrilla Generada por SAC Finalizada por SIRIUS

4. CONCLUSIONES

- Al operador de red (OR) llegan a diario un sinnúmero de recursos de Petición de distinta índole, relacionados con las redes y la infraestructura eléctrica que sirve como soporte de su finalidad comercial. Algunas de estas solicitudes poseen un serio soporte técnico y legal, pero otras carecen de ello y solo dejan ver en el usuario que los emite alguna intención del favorecimiento de un interés personal o simplemente como una forma de sabotaje por alguna inconformidad infundada.
- Estas PQR's las hacen usuarios al operador de red y están relacionadas con reclamos por consumo (desviaciones significativas), garantía de medidores, cambio de medidores; usuarios pidiendo información por motivo de reposición del medidor y revisiones realizadas en terreno como también informando inconformidad sobre el trato de empleados y contratistas en terreno; financiación de matrículas, medidores, acometidas, restablecimiento del servicio de energía cuando fue suspendido por falta de pago o en una falla por múltiples causas o por requerimientos efectuados por entes gubernamentales.
- Para dar respuesta a estas PQR's es necesario estar consultando el manual de contrato de condiciones uniformes, dicho manual le es entregado a cada usuario en el momento que tramita la matrícula del servicio de energía o a quien se acerque a las dependencias de la empresa y lo solicite (le es suministrado de forma gratuita), de igual manera se debe consultar el RETIE para dar una respuesta clara, legal y eficaz
- Realizada la visita en terreno, en muchos casos se encontró que la Petición no tiene validez técnica, ni legal, solo son ideas del peticionario y por

consiguiente la respuesta por parte de la Empresa es negativa a sus pretensiones aclarándole en esta que tiene el derecho de apelar o reponer ante el ente del estado competente. Cuando la PQR si tiene un fundamento y toca tomar un correctivo se le da una respuesta positiva al peticionario informándole la solución por parte de la empresa y se le da una fecha tentativa de la solución.

- En algunos casos los costos, por asuntos de ley, son asumidos por los peticionarios, pero en la mayoría de ellos, dichos costos los debe asumir la empresa.
- Los operadores de red (OR's) deben contar con una póliza de responsabilidad civil contractual la cual se encarga de la responsabilidad económica para estos daños; pero cuando son ocasionados por la naturaleza, descargas atmosféricas, no es responsabilidad del operador de red, el funcionario recibe la orden de trabajo en la oficina y sale al terreno para realizar la visita en el domicilio donde sucedió el evento; se inspecciona el sitio y se realizan una serie de preguntas al peticionario de acuerdo a un cuestionario contenido en el formato de la orden de trabajo. algunas de esas preguntas son la fecha y hora del incidente que dañó los aparatos, el estado del tiempo en ese momento, la forma como se manifestó el daño de los equipos reportados y demás, se toman evidencias fotográficas de los aparatos y equipos dañados, los datos de la placa de características, y se verifica que en efecto están en mal estado.
- Para las peticiones por daños a terceros los documentos y registros fotográficos son llevados a la oficina de Pérdidas y allí se confronta en uno de los programas sistematizados de la empresa, si las fechas y demás datos que suministró el peticionario corresponden con los que quedan registrados automáticamente en la Empresa cuando hay un evento eléctrico; si todo

concuenda y el cumplimiento de la normativa que rige el sector eléctrico colombiano está al día, la Empresa recoge los aparatos dañados y les repara sus daños.

- Si el error Humano se remite al contratista, es decir, si fuere el contratista quien comete algún error o si por negligencia del contratista se presenta algún daño, éste, el contratista, tiene 3 días hábiles para responder por los daños y perjuicios causados a favor del usuario; de cualquier manera, el r de conformidad, cual se presenta a la empresa y se aúna al record del contratista.
- Un usuario puede reclamar ante los operadores de red, por el consumo de energía, a la vez solicitar la revisión de las instalaciones con el fin de detectar posibles fugas de energía, también solicitar se realicen pruebas al medidor con el fin de verificar el estado de funcionamiento, para ver si el error de porcentaje en la medida está dentro del rango permitido.
- Un operador de red (OR) da respuesta a una PQR por desviación significativa informando al usuario sobre la visita técnica realizada en el predio, con fecha y efectúa las pruebas al medidor, si es necesario debe retirar el medidor y enviarlo a un laboratorio certificado para emitan un concepto final sobre el estado del medidor, informando si se encuentra en buen estado de funcionamiento, socializando la causa del alto consumo, y hacer recomendaciones a corregir por parte del usuario si es necesario.
- Un ente gubernamental puede elevar una solicitud a un operador de red (OR) sobre la suspensión del servicio de energía a un predio aclarando el motivo, de no viabilidad en la ubicación, y a la vez da un lapso de tiempo limitado para que el propietario haga el desmonte de la publicidad, el operador de red

(OR) en atención a la solicitud del ente gubernamental hace la suspensión del servicio de energía a la publicidad que ocupe espacio público.

- Un usuario puede solicitar aclaración sobre el motivo de la suspensión del servicio de energía de un predio, informando si está debidamente legalizado ante el operador de red, e informa si se encuentra al día en los pagos, igualmente solicita el respeto del derecho al debido proceso de los usuarios
- Un operador de red (OR) hace aclaración a los usuarios sobre el motivo y legalidad de la suspensión de un servicio de energía a un predio, informando de donde proviene la orden
- Un usuario puede hacer uso del recurso de reposición y en subsidio al de apelación ante la Súper Intendencia de Servicios Públicos, apelando un reclamo por alto consumo, contra la decisión tomada por el operador de red (OR), y puede solicitar el envío a la Superintendencia de las certificaciones de los equipos utilizados en la revisión y de los técnicos que efectuaron la visita al predio, como también puede solicitar aclaración sobre una decisión tomada por un operador de red, vía derecho de petición.
- Un ente gubernamental puede autorizar o hacer solicitudes de suspensiones del servicio de energía a los operadores de red sobre las publicidades que estén en el espacio público.
- Un usuario puede elevar reclamos por consumo, o inconformidades sobre la prestación del servicio por parte del operador de red, o realizar PQR solicitando financiación de material o trabajos que necesite en el predio para mejorar la calidad del servicio.

- La calibración debe realizarse en laboratorios acreditados por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia, ONAC.
- Todo medidor que el usuario compre en el comercio para que le sea instalado en un predio de llevar anexo la factura de compra, protocolo de calibración expedido por un laboratorio certificado, y el certificado de conformidad del producto, igualmente todos los medidores que dispone el operador de red cuentan con estos requisitos.
- En el capítulo 2 se tienen ejemplos de dos circunstancias distintas:
 - En el caso de la PQR del municipio de Filandia al peticionario le corresponde asumir el costo de lo solicitado dado que, si bien las redes eléctricas están creando un impacto visual, estas redes no están incumpliendo las normas técnicas establecidas en el RETIE ni en ninguna otra que rige el sector eléctrico colombiano.
 - En el caso de la PQR del municipio de La Tebaida, hay un incumplimiento de la normativa por parte del OR dado que hay una red eléctrica que pasa por encima de una vivienda, por tal motivo es el OR quien debe asumir los costos de ejecución de la obra para llevar a cabo la correspondiente corrección.

BIBLIOGRAFÍA

1. **COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA.** *Ley 142. (11, julio, 1994). Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.* Bogota D.C. : Diario Oficial, numero 41433., 1994. pág. 419.
2. **CIUDADANÍA ACTIVA.** Constitución y ciudadanía. Por una ciudadanía más activa en el PostAcuerdo. [En línea] 08 de 06 de 2006. [Citado el: 02 de 11 de 2016.] <https://blogjus.wordpress.com/2006/06/08/el-derecho-de-peticion/>.
3. **EMPRESA DE ENERGIA DEL QUINDIO - EDEQ S.A. E.S.P.** Contrato de Condiciones Uniformes EDEQ, Ley 142 - secretaría general del senado. [En línea] 11 de Julio de 1994. www.edeq.com.co.
4. —. PQR. [En línea] www.edeq.com.co.
5. —. Correo Interno. *Carpeta Compartida Atencion Tecnica de Clientes.* [En línea] 15 de Octubre de 1992. <http://www.edeq.com.co/>.
6. **COLOMBIA. MINISTERIO DE MINAS Y ENERGIA.** *Resolucion 90708 (30, agosto, 2013). Por la cual se expide el Reglamento Tecnico de Instalaciones Electricas - RETIE.* Bogota D.C. : s.n., 2013.
7. **SOFTWARE MERCURIO.**
8. **COLOMBIA. ASAMBLEA NACIONAL CONSTITUYENTE.** *CONSTITUCION POLITICA DE COLOMBIA DE 1991.* 2 edicion. BOGOTA D.C. : Gaceta Constitucional No. 116 de 20 de julio de 1191., 1991. pág. 120.